

## O portal do Observatório das Tecnologias de Informação e Comunicação em Sistemas e Serviços de Saúde - OTICSSS

Alexandre M. Ribeiro, Luciano Camargo Cuz e Alcindo Ferla  
aribeiro@ucs.br; lcruz@ucs.br; alcindoferla@uol.com.br

O Observatório das Tecnologias de Informação e Comunicação em Sistemas e Serviços de Saúde (OTICSSS) é composto por um conjunto de soluções tecnológicas e operacionais que abrangem aspectos tecnológicos e político-organizacionais, visando qualificar o monitoramento e avaliação de indicadores de saúde, bem como criar meios que facilitem o acesso e a troca de informações entre os diversos atores envolvidos com informação em saúde, estabelecendo, desta forma, a base para um processo permanente e contínuo de gestão e de ensino no sistema de saúde.

Entende-se aqui que o conceito de “Observatório” engloba um conjunto de soluções capazes de captar, tratar e disseminar informações e conhecimentos para dar suporte à tomada de decisões a uma rede de atores definidos, envolvidos com processos de gestão e de ensino no sistema de saúde.

O portal na Internet é o aspecto visível do Observatório, ele constitui-se em uma ferramenta de fortalecimento do uso da informação e suas tecnologias, além de disponibilizar recursos tecnológicos para a utilização mais ampliada. Tem uso como ferramenta de cooperação técnica mais horizontal entre instituições e sistemas locais de saúde. O portal entrou em operação no final de 2008, estando acessível em <http://www.oticsss.org>. Desde a sua implantação o portal vem sendo utilizado em ações de formação e oferecendo serviços à comunidade.

A socialização do conhecimento pode ocorrer de diversas maneiras e por inúmeros meios, entre estes estão as Comunidades Virtuais, em especial as Comunidades de Prática (CdP). O conceito de comunidade de prática antecede a Web e o surgimento dos portais corporativos tendo sido cunhado pelo teórico organizacional Etienne Wenger (Wenger 1998), baseado em comunidades que reuniam pessoas unidas informal e contextualmente por interesses comuns no aprendizado e, principalmente, em uma determinada prática. Uma comunidade de prática consiste num grupo de pessoas que compartilham um interesse sobre um assunto ou problema e aprendem com interações regulares. Este contato entre os membros da comunidade pode ocorrer de forma presencial ou mesmo virtual, mas deve possibilitar a troca de informações e conhecimentos, que ao serem postos em prática pelos outros membros, auxiliam na busca de soluções e das melhores práticas, promovendo o aprendizado do grupo.

Produzir e socializar o conhecimento adquire uma nova dimensão com o uso da tecnologia. Poucos trabalhos são encontrados que forneçam ferramentas de Gestão de Conhecimento de uso prático e direcionado ao contexto acadêmico. Foi com base no conceito de Comunidade de Prática que se buscou desenvolver o portal como uma ferramenta de gestão da atividade colaborativa de modo que as próprias práticas (administrativas e pedagógicas) sejam redimensionadas em um contexto de evolução e detalhamento colaborativo, constituindo um atrativo fundamental na socialização do conhecimento.

Antes mesmo de ter o seu uso público disseminado, o portal foi, e continua sendo, utilizado como *habitat virtual* para o grupo de pesquisadores envolvido no projeto, fornecendo o suporte necessário ao trabalho colaborativo e distribuído que caracterizam este projeto multicêntrico.

No que diz respeito aos aspectos educacionais, o ambiente virtual construído no portal do OTICSSS leva em consideração as particularidades da formação na área da saúde, onde o ambiente de aprendizagem é distribuído, e envolve não apenas os professores e alunos, mas também os profissionais da saúde presentes nesses locais. Foi criado o conceito de Ambiente Híbrido para definir o tipo de ambiente desenvolvido, em virtude de integrar os ambientes de ensino mais tradicionais com os ambientes de prática profissional, e de ser parcialmente virtual (portal do Observatório) e parcialmente concreto (laboratórios, UBSs, Ambulatórios, Hospitais,...).

Ao mesmo tempo que a educação vem ganhando um caráter permanente, contínuo, e que transcende o modelo de ensino tradicional, a tecnologia está cada vez mais presente (Demo 2006). Novas instituições estão sendo concebidas, considerando que a Universidade está se tornando uma instituição cada vez mais virtual e global (Tiffin e Rajasingham 2007). Em paralelo, a aprendizagem vem ganhando destaque também nos ambientes profissionais, como pode ser observado pelo surgimento das Universidades Corporativas e dos *Living Labs* (ambientes de trabalho virtuais).

Entre as ações de ensino realizadas no âmbito do Observatório destacam-se uma Oficina de Integração Ensino-Serviço, num curso de especialização em Gestão Participativa em Políticas Públicas e Saúde e uma disciplina de mestrado em Gestão de Políticas de Saúde, ambos contendo atividades à distância. Enquanto que, dentre os serviços, destacam-se as ferramentas de consulta às bases de dados da área da saúde. Uma delas permitindo a consulta às bases do Datasus referentes ao SIM e ao SINASC, de modo livre, ou a partir dos indicadores definidos pela RIPSA (Ripsa 2008), fazendo o seu cruzamento com dados demográficos (IBGE), e a outra apresentando os dados referentes às principais endemias e à mortalidade no estado do Pará, sendo que ambas permitem o geo-referenciamento dos resultados.

O aprender é um ato social. Pessoas que se empenham em atividades conjuntas se ajudam mutuamente e compartilham informações, cabendo ao moderador da comunidade fomentar as relações e as trocas entre os indivíduos. Os membros precisam de atenção, organização e estímulo para definir seus papéis, a frequência dos encontros, as formas de interação, as atividades que produzirão energia e confiança, o equilíbrio entre os vários interesses associados, a forma de atuação diante de conflitos e as formas de receber os novos admitidos. Estes tópicos permitem que a comunidade encontre seus meios de operação, a construção dos relacionamentos e cresça.

Um dos conceitos-chave quando se pensa na construção de um Observatório de Tecnologias de Informação e Comunicação em Sistemas e Serviços de Saúde é o conceito de integração de dados. Em que pesem as críticas recorrentes à qualidade e capacidade de integração dos dados/microdados existentes nos Sistemas Nacionais de Informação e outros bancos de dados em saúde e áreas afins (principalmente os do IBGE), sua diversidade auxilia o processo de monitoramento e avaliação das políticas de saúde no Brasil, ressaltando seus limites e possibilidades, principalmente utilizando-se técnicas de 'linkage' dos dados brutos disponíveis, otimizando ainda mais o processo de disseminação e facilitando o longo trabalho de planejamento, coleta, crítica, processamento, análise e, enfim, do próprio monitoramento e avaliação da atenção à saúde.

A integração de bases de dados por meio de soluções tecnológicas com capacidade ergonômica aos processos de trabalho na gestão e no ensino constitui um campo problemático pela necessária construção interdisciplinar, mas também pelo intenso diálogo com a natureza singular das práticas que se desenvolvem nesses processos. O conceito de capacidade ergonômica procura absorver:

- A facilidade na sua incorporação aos processos de trabalho no ensino e na gestão, compreendida como a capacidade de não constituir-se como fator de sobrecarga, mas de otimização desse processo;
- A capacidade de tornar visíveis “ruídos” no processo de trabalho, ou seja, de situações marcadoras de problemas na sua organização, sob a perspectiva dos seus resultados;
- A capacidade de auxiliar os diferentes sujeitos a refletirem sobre o trabalho em si, fortalecendo a sistematização do que pode produzir conhecimento no processo de trabalho e a atuação crítica dos sujeitos que operam esse trabalho. Ou seja, a tecnologia torna-se, aqui, um ator, se utilizado o conceito de ator-rede (Latour, 1996), e um forte dispositivo de educação permanente em saúde.

Dois características importantes do portal são a flexibilidade e facilidade de uso, permitindo a criação de novos ambientes e espaços de trabalho, bem como a sua reconfiguração sempre que

necessário. Pelos requisitos de usabilidade que foram levados em consideração no projeto do portal, não são necessários conhecimentos técnicos específicos para poder utilizar as diversas ferramentas disponíveis.

Um dos grandes desafios neste momento é criar uma comunidade de usuários do Observatório. Este trabalho vem se desenvolvendo pela disponibilização no portal de material de interesse público (relatórios, artigos, ...), notícias sobre o uso de TICs na Saúde e serviços disponíveis (como por exemplo o acesso a ferramentas de análise de bases de dados com geo-referenciamento).

### **Referências Bibliográficas:**

Demo, P. Formação Permanente e Tecnologias Educacionais. Editora Vozes, 2006.

Tiffin, J.; Rajasingham, L. A Universidade Virtual e Global, Editora Artemed, 2007, 216p.

Latour, B. On actor-network theory: a few clarifications. Jahrgang, 47(4): 369-381, 1996.

Ripsa. REDE INTERAGENCIAL DE INFORMAÇÕES PARA A SAÚDE. Indicadores básicos de saúde no Brasil: conceitos e aplicações. 2a Edição. Brasília: Organização Pan-Americana de Saúde, 2008, 349p.

Wenger, Etienne. Communities of Practice – Learning, Meaning, and Identity. Cambridge: Cambridge University Press, 1998.