

Eixo Temático 2 - Informação, Comunicação e Processos Tecnológicos

**OS DESAFIOS PARA A GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM SAÚDE:  
um estudo de caso sobre a Farmácia de Medicamentos Excepcionais (Farmex) de Alagoas**

***THE CHALLENGES FOR THE MANAGEMENT OF HEALTH INFORMATION:  
a case study on the Pharmacy of Exceptional Medicines (Farmex) of Alagoas***

**Cayo Madson Borges Silva de Oliveira** – Universidade Federal de Alagoas (UFAL)–  
*cayomadson@gmail.com*

**Francisca Rosaline Leite Mota** – Universidade Federal de Alagoas (UFAL –  
*rosalinemota@gmail.com*

**Modalidade: Trabalho Completo**

#### **Resumo**

Nosso trabalho consiste em um estudo de caso sobre os desafios a Gestão da Informação da Farmácia de Medicamentos Excepcionais (Farmex) no estado de Alagoas, a fim de melhorar o desenvolvimento dos setores e resultados de seus serviços, além da promoção da economicidade aos cofres públicos com despesas recorrentes de processos de judicialização da saúde. O gerenciamento dessas informações, possibilitará um melhor aproveitamento destes dados, além do seu alcance pelos usuários, pesquisadores e meios de comunicação, além da relevância para o estado de Alagoas e para o desenvolvimento da Ciência da Informação. O projeto será realizado por meio de pesquisa qualitativa, questionário, análise de banco de dados, análise da pesquisa e questionário, compilação dos dados e construção de gráficos, que ajudarão a atenuar os pontos fracos e consolidar os pontos fortes.

**Palavras-chave:** Ciência da Informação; Farmex; informação em saúde.

#### **Abstract**

*Our work consists of a case study on the challenges of Information Management at the Pharmacy of Exceptional Medicines (Farmex) in the state of Alagoas, in order to improve the development of the sectors and results of their services, in addition to promoting economy for public coffers. with recurring expenses from health judicialization processes. The management of this information will enable better use of this data, in addition to its reach by users, researchers and the media, in addition to its relevance for the state of Alagoas and the development of Information Science. The project will be carried out through qualitative research, questionnaire, database analysis, survey and questionnaire analysis, data compilation and construction of graphs, which will help mitigate weaknesses and consolidate strengths.*

**Keywords:** Information Science; Farmex; health information.

## 1 INTRODUÇÃO

Nos últimos meses o mundo tem vivenciado os reflexos da pandemia da Covid – 19, profissionais de todas as áreas têm buscado métodos para atender demandas que antes eram presenciais e que agora acontecem através de sistemas de comunicação on-line. Os primeiros meses foram abruptos, os profissionais que ainda resistiam às novas tecnologias e procedimentos digitais não puderam sustentar a pressão que uma doença do mundo real provocou uma grande transformação no mundo virtual, no controle de informações e na formade envio dessas informações.

A capacidade de gerar e difundir inovações têm sido crescentemente vista como elemento ainda mais estratégico na nova ordem mundial. Ao mesmo tempo em que aumenta tal reconhecimento, importantes progressos na compreensão do processo inovativo têm trazido significativas implicações para políticas. Alguns elementos resumem os avanços no conhecimento sobre inovações mais relevantes em termos da nova geração de políticas na segunda década do milênio. (CASSIOLATO; LASTRES, 2017).

Essa nova forma de comunicação e adequação social é o que está fomentando este projeto que possui como enfoque os desafios para a gestão da informação em saúde: um estudo sobre a Farmácia de Medicamentos Excepcionais (Farmex) de Maceió, Alagoas. A Farmex tem como objetivo prestar assistência farmacêutica e facilitar o acesso a medicamentos e produtos para a saúde, promovendo o uso racional de medicamentos. De acordo com a página institucional da Farmex, o seu maior desafio é a intersetorialidade do Sistema Único de Saúde (SUS) que envolve a política de medicamentos, ciência e tecnologia, desenvolvimento industrial e formação de recursos humanos.

Buckland (1991) descreve muito bem o sentido que desejamos demonstrar neste projeto, colocaremos a intersetorialidade da Farmex sobre o prisma da gestão da informação em saúde e a importância da ciência da informação para a resolução de demandas, identificando os subconjuntos que tornam a Ciência da Informação para a gestão da saúde, a importância dessa área do conhecimento.

[...] as representações do conhecimento formam um subconjunto distinguível de informação como coisa e, portanto, poderiam, em princípio, ser usadas para identificar e definir outra classe de sistemas de informação em que a preocupação principal é baseada no conhecimento representado. (BUCKLAND, 1991).

Diante destas premissas o presente projeto visa analisar e validar os desafios encontrados na gestão da informação em saúde pública, em específico sobre a Farmácia de Medicamentos Excepcionais. Subsidiando o controle e o gerenciamento dessas informações pela Farmex, possibilitando assim um melhor aproveitamento destes dados, além do seu alcance pelos usuários, pesquisadores e meios de comunicação.

## 2 OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo Geral

Estudar a gestão da informação no âmbito da Farmex em Maceió, Alagoas.

### 2.2 Objetivos Específicos

- Caracterizar a Farmex e descrever a importância da mesma no contexto do Sistema Único da Saúde (SUS);
- Identificar os principais sistemas de informação utilizados pela FARMEX;
- Descrever os trâmites exigidos até a chegada do medicamento ao usuário do serviço;
- Avaliar como a FARMEX realiza o gerenciamento e controle de pedidos, estoque, disponibilização e entrega de produtos ao usuário final;
- Verificar quais os principais problemas enfrentados pelos usuários internos e externos para o acesso à informação;
- Propor melhorias para o processo de Gestão da Informação na FARMEX.

## 3 JUSTIFICATIVA

A pandemia da Covid-19 colocou o mundo à prova em diferentes áreas do conhecimento, inclusive a Ciência da Informação, no que tange ao comportamento humano diante de uma situação de estresse - causada pela falta de conhecimento ao se deparar com uma doença que não se detinha informação suficiente para se construir uma estratégia contundente ao seu enfrentamento - frente à necessidade de gerenciamento de informações e os desafios da gestão em Saúde.

Diante do caos provocado pela pandemia, a sociedade voltou seus olhos para os

gestores, a fim de obter respostas que atendessem cada segmento público. Na área da saúde, a falta organização estatal levou a ausência de leitos nos hospitais, o esgotamento de alguns medicamentos essenciais na Farmex do município de Maceió e do estado de Alagoas, além da escassez de insumos como máscaras e luvas para atendimento hospitalar.

A Farmex, que faz parte da Secretaria do Estado da Saúde de Alagoas (Sesau), visa atender à população que possui doenças graves e/ou em razão de medicamentos que possuem um custo altíssimo e que não possam ser adquiridos pelo paciente/família por outros meios (ASSISTÊNCIA, s.d.).

Nesse sentido, há uma necessidade de um canal direto de interlocução entre a Sesau e a Farmex no sentido de que essa comunicação informacional permita um controle de estoque de medicamentos para que o Estado como provedor da saúde possa tomar as devidas decisões em prol da melhoria da saúde da população.

Contudo, essa crise no gerenciamento de insumos do Estado e a falta de preparo na administração da gestão da informação acendeu o alerta para o desenvolvimento deste estudo de caso, ao observar a falta de preparo do ente público sobre os cuidados necessários para o gerenciamento da informação durante a gestão de uma crise de saúde mundial sem precedentes. Em razão de desenvolver um trabalho na área da Comunicação Social no Conselho Regional de Farmácia de Alagoas (2019) e pelo Conselho Federal de Farmácia (2020/2021) observei a necessidade de contribuir, por meio do meu trabalho em comunicação, com a construção de métodos de análise e validação que estruturam adequadamente a gestão da informação na Farmácia de Alagoas, com foco na Farmex.

O desenvolvimento dessa pesquisa tem o intuito de colaborar com a produção de conhecimento em torno dos desafios da Ciência da Informação na área da saúde, atenuando os pontos fracos e consolidando os pontos fortes.

## 4 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

É de fundamental importância que os serviços públicos, por exemplo o Serviço Único de Saúde (SUS), utilizem-se das novas tecnologias para acelerar e facilitar o gerenciamento do grande fluxo de informações que perpassam por seus sistemas de informação, desde o agendamento de consultas até o controle de medicamentos excepcionais. O desafio destes



órgãos está em controlar essas informações de forma útil, separando os conteúdos de acordo com área, setor responsável, datas, prazos, entradas e saídas.

A ideia básica do conceito de sistemas de inovação é que o desempenho inovativo depende não somente de empresas e organizações de ensino e pesquisa, mas principalmente de como elas interagem entre si e com vários outros atores e de como o ambiente onde se inserem, os marcos institucionais e as diferentes políticas afetam seu desenvolvimento. Reforça-se, deste modo, o argumento de que os processos de inovação, que têm lugar no nível da firma, são gerados e sustentados por suas relações com outras organizações, refletindo as características dos sistemas produtivos e inovativos locais e nacionais dos quais fazem parte. Nessa linha é que se enfatizam os processos históricos, responsáveis por diferenças nas trajetórias nacionais e regionais de desenvolvimento, na evolução político-institucional e nas capacitações socioeconômicas etc. (CASSIOLATO; LASTRES, 2017)

Cassiolato e Lastres (2017) defendem a ideia que a inovação depende do posicionamento de vários núcleos ativos para acontecer, pois somente com a junção desses grupos - pequenos ou grandes - é possível a realização da unificação e do desenvolvimento tecnológico necessário para o avanço de sistemas da ciência da informação.

O fortalecimento desses grupos permite a criação de um grande conglomerado tecnológico que usa seu sistema em prol de um bem comum, um bem social. É com base nesse propósito que acreditamos que a Farmex do município de Maceió - Alagoas exista, para isso foi necessário a construção e contribuição de vários atores, da junção da relação privado e público para que o sistema de saúde se desenvolva e alcance o usuário do SUS que não possui condições de adquirir medicamentos de alto custo.

Além da parceria desses atores, é necessária a organização de uma plataforma muito bem estruturada de dados permita que o trabalho desenvolvido por uma distribuidora de medicamentos como a Farmex, objeto de estudo deste projeto, consiga atender seu público alvo com tranquilidade, evitando atrasos nas entregas de medicamentos essenciais aos usuários que fazem uso contínuo de medicamentos, por exemplo, que a partir de um controle refinado do gerenciamento de dados é possível evitar a falta de medicamentos, o desperdício, economia financeira, etc, elevando o grau de qualidade do serviço de essencial para indispensável.

[...] Ou seja, a chamada "era da explosão da informação" não é casual: está a serviço de interesses políticos, econômicos e ideológicos que permeiam e

determinam um certo "culto à informação". As contínuas e crescentes inovações tecnológicas que, cada vez com maior velocidade, entram no mercado e precisam de compradores são reflexos de um dos mais dinâmicos setores econômicos da era pós-moderna: o complexo industrial de bens e serviços da microeletrônica. (MORAES; SANTOS, 1998)

Faz-se tangível a necessidade dos serviços em saúde estarem ligados à evolução tecnológica para que consigam receber, administrar e atender seu público, prestador de serviço ou consumidor final. Sendo o fator que nos traz até aqui, a construção desse projeto que propõe analisar a Farmácia de Medicamentos Excepcionais de Maceió - AL, a fim de entender os seus desafios e necessidades, oferecendo ferramentas que demonstrem dados consistentes que otimizem o serviço ofertado pelo órgão, produzindo resultados de relevância e excelência.

Ademais, para Ronaldo Ferreira Araújo (2016), "a tecnologia tem ganhado cada vez mais centralidade nas ações de informação entre os mais variados grupos sociais e carece de mais problematizações quanto à sua configuração e o seu papel na sociedade".

Nesse sentido, depreende-se que este processo tecnológico tem se tornado o ator principal no que se refere aos avanços obtidos na estruturação e revolução sócio-tecnológica dentro do sistema público informacional - o que se refere às coletas de dados e disponibilização desses mesmos dados -, onde entender e resolver as demandas provocadas por essas problemáticas tem se tornado um grande gargalo, o que acaba por gerar um retardamento na manipulação da informação.

Para tanto, faz-se necessário refletir sobre os dispositivos e processos tecnológicos e localizá-los no tempo conferindo as implicações de seu emprego, uso e concepções (ARAÚJO, R. F., 2016, p. 77).

Destarte, as implicações atribuídas a essas reflexões exigem um olhar aprofundado sobre as estratégias aplicadas às teorias da informação.

Entender como essas transformações desdobram-se, alteram-se e especificam-se em sociedades diversas, particularmente na América Latina, requer examinar a legitimidade e o alcance da noção de que vivemos em uma "sociedade da informação" ou "do conhecimento" e refletir sobre estratégias de desenvolvimento econômico e social nesse contexto (MACIEL, M. L.; ALBAGLI, S., 2007, p. 15)

Torna-se evidente, portanto, a relevância de se compreender como se dão as relações, internas e externas, do serviço público desenvolvido pela Farmex com o próprio

órgão e com o seu público alvo, de forma a aumentar a magnitude de sua importância para o estado e para o seu *status quo*. Dessa forma, os desafios para a gestão da informação em saúde permanecerá sendo um assunto relevante em meio à sociedade.

## 5 METODOLOGIA

O projeto será desenvolvido por meio da construção de um estudo de caso com a realização de pesquisa qualitativa, questionário, análise de banco de dados, análise da pesquisa e questionário, compilação dos dados e construção de gráficos.

A pesquisa qualitativa é uma metodologia de caráter exploratório e seu foco está no caráter subjetivo do objeto analisado, buscando compreender o perfil e/ou comportamento do grupo pesquisado, estudando suas particularidades e experiências individuais com o objeto a ser estudado. Nesse método as respostas sofrem pequenas variações sutis, ou seja, os resultados obtidos não contabilizados em números exatos, resultando na margem de erro dos dados estatísticos. O questionário é um instrumento de coleta de informação com base em conhecimentos técnicos a serem reproduzidas em formato de perguntas a fim de obter dados. Os questionários serão aplicados junto aos gestores, funcionários e usuários da Farmex.

Análise de banco de dados é a atividade de transformar um conjunto de dados com o objetivo de poder verificá-los melhor, observando possíveis problemas e identificar soluções. O objetivo será entender como a Farmex gerenciava suas informações antes da pandemia da Covid - 19, verificar os desafios encontrados e quais ações foram tomadas para superar as dificuldades existentes, caso tenham existido, até a volta à normalidade.

A análise da pesquisa contará com a mensuração das respostas obtidas para a construção de gráficos que nos ajudarão a entender os problemas encontrados e buscar trabalhar as soluções de acordo com as métricas.

## 6 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A pesquisa está em fase de desenvolvimento e passando pelos ajustes necessários para a qualificação, execução e consolidação da pesquisa.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, R. F. Do pensamento tecnológico à tecnologia como ciência da técnica: por uma epistemologia das tecnologias. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 26, p. 67-80, 2016. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/30809/16995>. Acesso em: 18 de out. 2021.

ASSISTÊNCIA Medicamentos Excepcionais/ Alto Custo/ Componente Especializado da Assistência Farmacêutica. Governo de Alagoas, Alagoas, s.d. Disponível em: <https://alagoasdigital.al.gov.br/servico/59cc8d2e8c36c773a84e2fc1/assistencia-medicamentos-excepcionais-alto-custo-componente-especializado-da-assistencia-farmacutica>>. Acesso em: 20 de out. 2021.

BUCKLAND, M. K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science (JASIS)**, v. 45, n. 5, p. 351-360, 1991. Disponível em: <http://people.ischool.berkeley.edu/~buckland/thing.html>. Acesso em: 19 de out. 2021.

CASSIOLATO, J. E., LASTRES, H. M. M. Políticas de inovação e desenvolvimento. In: COUTINHO, D. R.; FOSS, M. C.; MOUALLEM, P. **Inovação no Brasil: avanços e desafios jurídicos e institucionais**. São Paulo: Blucher, 2017. Cap. 1, p. 19-55. Disponível em: <https://www.blucher.com.br/livro/detalhes/inovacao-no-brasil-avancos-e-desafios-juridicos-e-institucionais-1362>. Acesso em: 20 de out. 2021.

HERSCOVICI, A. Capital intangível, trabalho e direito de propriedade: elementos de análise. In: MACIEL, M. L.; ALBAGLI, S. (Orgs.). **Informação e desenvolvimento: conhecimento, inovação e apropriação social**. Brasília: IBICT, 2007. Cap. 14, p. 329-354. Disponível em: <<http://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/793/1/informa%C3%A7%C3%A3o%20e%20desenvolvimento.pdf>>. Acesso em: 21 de out. 2021.

MORAES, I. H. S.; SANTOS, S. R. F. R. Informação em saúde: os desafios continuam. **Ciência e Saúde Coletiva**, v. III, n. 1, 1998. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/csc/v3n1/1413-8123-csc-03-01-0037.pdf>. Acesso em: 22 de out. 2021.