ESCOLA SUPERIOR DE ENFERMAGEM DO PORTO

Mestrado em Direção e Chefia de Serviços de Enfermagem

A SATISFAÇÃO DOS ENFERMEIROS NO USO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E DE DOCUMENTAÇÃO: ESTUDO EXPLORATÓRIO NA REGIÃO MINHO DE PORTUGAL

NURSES' SATISFACTION ON THE USE OF INFORMATION AND DOCUMENTATION SYSTEMS: EXPLORATORY STUDY IN THE MINHO REGION OF PORTUGAL

Dissertação orientada pelo Professor Doutor Fernando Alberto Soares Petronilho e coorientada pelo Professor Doutor Filipe Miguel Soares Pereira

Bárbara Sofia Guerrinha Carvalho Pires

Porto, 2019

"*Quem viveu pregado a um só chão não sabe sonhar outros lugares*"

(Mia Couto em *Jesusalém*, p. 26, 2009)

AGRADECIMENTOS

Os meus agradecimentos dirigem-se às pessoas que possibilitaram que este trabalho fosse alcançável.

Aos Professores Doutores Fernando Petronilho e Filipe Pereira pela orientação durante este árduo processo, tendo tido um papel essencial na mediação e no apoio para que o processo de investigação ocorresse adequadamente, bem como para que a conclusão deste trabalho fosse possível.

Às instituições de saúde patentes neste estudo, sem as quais o acesso a estes dados não seria exequível.

Aos Enfermeiros Chefes dos Serviços que permitiram que fossem implementados os questionários, e que cooperaram durante todo este processo moroso de forma ativa. Sem a colaboração destes não seria possível obter quaisquer resultados.

Aos enfermeiros que participaram neste estudo, os quais detêm um papel muito importante na mudança e inovação dos Sistemas de Informação e de Documentação em Enfermagem.

Aos elementos pertencentes ao Centro Informático e Técnico (CIT) da Escola Superior de Enfermagem do Porto (ESEP), que permitiram a prontidão do processamento de dados de forma a que a sua análise fosse realizada com sucesso.

À minha família por me permitir ingressar nesta etapa de forma incondicional, sem ela nada disto seria pensável.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho à profissão de Enfermagem, por considerar que esta necessita de elementos ativos na investigação que promovam a inovação e a qualidade dos cuidados e, igualmente importante, a satisfação destes profissionais.

À Escola Superior de Enfermagem do Porto (ESEP) que desde cedo me incluiu no seu leque de estudantes e que me permite crescer progressivamente como profissional, ambicionando cada vez mais desenvolver competências específicas nesta profissão.

À minha mãe Lina, que desde sempre me educou para ser "fora da caixa", sem nunca abandonar os valores, e para abraçar todos os desafios que a vida me apresenta. Apesar de tudo sempre investiu em mim, ainda que isso implicasse um grande esforço da sua parte, e sempre me viu como alguém que iria fazer a diferença, ainda que eu ainda não visse o mesmo. Obrigada por me ensinares que devemos fazer o que nos dá satisfação, e por me mostrares que, ainda que no momento não pareça, todos os esforços acabam por ser recompensados. Obrigada pela integridade.

À minha irmã Cláudia, que sempre me apoiou nas decisões que tomei e sempre esteve presente quando mais precisei. Com ela aprendi que vale a pena investir no que gostamos fazer e que com dedicação tudo se consegue. Acima de tudo, aprendi que somos muito mais que o que, por vezes, consideramos ser. Obrigada pela confiança.

Ao meu pai Rui, que me transmitiu a determinação para ultrapassar os momentos mais difíceis, ainda que as condições nem sempre sejam as mais favoráveis. Obrigada pela resiliência.

Ao Vítor, por me acompanhar nesta jornada desde sempre, nos melhores e nos piores momentos, tendo estado sempre presente com um incentivo para conseguir ultrapassá-los e, principalmente, por me ajudar a perceber o meu potencial. Obrigada pelo companheirismo.

À minha avó Lurdes, que ainda que não esteja comigo fisicamente foi uma das grandes inspirações para investir nesta profissão. Com ela aprendi que se deve lutar até ao último momento por algo que ambicionamos, independentemente do resultado final. Obrigada pela perseverança.

Aos meus gatos Loki, Miu e Pisca, os quais contribuíram para este trabalho com boas energias e me confortaram nas noitadas de trabalho árduo, para que este trabalho fosse concluído. Obrigada pela paciência.

Por último, dedico este trabalho a mim por ambicionar uma profissão mais visível e reconhecida, e por dedicar todo este meu percurso na promoção desses mesmos aspetos, sem nunca desistir e/ou desanimar com toda a realidade da profissão.

ABREVIATURAS E SIGLAS

ACeS – Agrupamento de Centros de Saúde

AFE – Análise Fatorial Exploratória

ARS – Administração Regional de Saúde

ESEP – Escola Superior de Enfermagem do Porto

SI – Sistemas de Informação

SID – Sistemas de Informação e Documentação

SIE – Sistemas de Informação em Enfermagem

SIS – Sistemas de Informação em Saúde

SPMS – Sistema Partilhados do Ministério da Saúde

TIC – Tecnologias de Informação e de Comunicação

Resumo (PT)

Introdução: Os Sistemas de Informação em Saúde (SIS) permitem a cooperação multidisciplinar, a partilha de informação e desenvolvimento da assistência em saúde, favorecendo a eficiência, a qualidade e a continuidade dos cuidados. A aposta por parte dos serviços de saúde na implementação e na manutenção dos SIE tem ocorrido a um ritmo acelerado. Em Portugal, nas últimas duas décadas, os SIE em suporte eletrónico têm evoluído consideravelmente, com especial relevância aquando da mudança do SAPE para o SClínico. A satisfação dos utilizadores com o uso dos SIE é uma dimensão essencial e decisiva para o seu sucesso e rentabilização, influenciando a atividade organizacional. Os enfermeiros gestores detêm um papel imprescindível no suporte ao uso dos SIE. Assim, o conhecimento dos enfermeiros gestores relativamente à satisfação dos utilizadores no uso dos SIE, torna-se um aspeto relevante para rentabilização e maximização de todas as potencialidades que estes sistemas encerram e para a promoção do retorno do investimento feito na sua implementação e manutenção.
Objetivos: 1) descrever a satisfação dos enfermeiros com os SIE em uso e 2) explorar os principais fatores explicativos da satisfação dos enfermeiros com os SIE em uso.
Metodologia: Este estudo insere-se num paradigma de cariz quantitativo, com uma abordagem descritiva, exploratória e de caráter transversal. A investigação foi realizada num hospital e num Agrupamento de Centros de Saúde, ambos da região Minho de Portugal. A amostragem é do tipo não probabilística. A amostra é constituída por 71 enfermeiros em exercício de funções há mais de seis meses. Foi utilizado o "Questionário de satisfação dos utilizadores de sistemas de informação e documentação de enfermagem" que engloba 44 itens. Foram cumpridos todos os pressupostos éticos inerentes a uma investigação científica, tendo os participantes aceitado participar no estudo de forma esclarecida, livre e informada.
Resultados: A satisfação global dos enfermeiros com os SIE é de 2,63, numa escala ordinal que variava de 1 a 5 (1 – "Pouco satisfeito" e 5 – "Muito satisfeito"), pelo que o valor se pode considerar baixo. Agregando os 44 itens do instrumento em 5 dimensões, a dimensão com maior nível de satisfação dos enfermeiros é a "Acesso à informação necessária à tomada de decisão" enquanto que a dimensão com menor nível de satisfação é a "Estruturas de suporte e contributos dos SIE". Os itens da totalidade do instrumento com nível superior e nível inferior de satisfação dos enfermeiros com os SIE são o "Mecanismos de acesso individual ao processo clínico do cliente" e o "Prontidão de resposta relativamente ao tempo que despende/gasta na execução de documentação dos cuidados", respetivamente. A "categoria profissional" apresenta relação com a satisfação dos enfermeiros na dimensão "Segurança, proteção de dados e apoio técnico". O "SIE em uso" apresenta relação com a satisfação nas dimensões "Partilha de informação", "Acesso à informação necessária à tomada de decisão", "Segurança, proteção de dados e apoio técnico" e "Apresentação gráfica dos dados". Já o "Tempo de funções no serviço" apresente relação com a satisfação dos enfermeiros no uso dos SIE na dimensão "Acesso à informação necessária à tomada de decisão". Relativamente aos itens do questionário aplicado que permitem identificar os recursos disponíveis, os enfermeiros do

contexto hospitalar apresentam um nível de satisfação com os SIE superior nos itens relacionados com: apoio técnico do serviço de informática nas horas de expediente, apoio técnico aos SIE por via presencial e por telefone, apoio quotidiano por parte dos formadores/facilitadores/parametrizadores dos SIE em uso, e "formação contínua". Contudo, os enfermeiros que trabalham no contexto comunitário apresentam valores superiores de satisfação com os SIE nos itens relativos com a qualidade e quantidade de terminais no serviço. **Conclusão:** A satisfação dos enfermeiros com os SIE implementados nos contextos clínicos é um fator preponderante na evolução da qualidade dos cuidados de enfermagem. Desta forma, este estudo contribuiu para uma melhoria dos processos de gestão e de governo dos SIE em uso, partindo do nível de satisfação dos enfermeiros enquanto utilizadores dos SIE suportados pelas TIC.

Abstract (EN)

Introduction: Health Information Systems (HIS) allow multidisciplinary cooperation, information sharing and health care development, favouring the efficiency, quality and continuity of care. The commitment of health services to the implementation and maintenance of HIS has been occurring at a rapid pace. In Portugal, over the last two decades, electronic support HIS have evolved considerably, with particular relevance when moving from SAPE to Clinical. User satisfaction with the use of HIS is an essential and decisive dimension for its success and profitability, influencing organizational activity. Managing nurses have an indispensable role in supporting the use of HIS. Thus, the knowledge of nurse managers regarding the satisfaction of users in the use of HIS becomes a relevant aspect for monetization and maximization of all the potential that these systems contain and for promoting the return on investment made in their implementation and maintenance.

Objectives: To describe nurses 'satisfaction with the HIS in use and to explore the main explanatory factors of nurses' satisfaction with the HIS in use.

Methodology: This study is part of the quantitative paradigm, with a descriptive, exploratory and cross-sectional approach. The research was carried out in a hospital and in a Health Centres Group, both from the Minho region of Portugal. The "Nursing Information and Documentation System Users Satisfaction Questionnaire" was used, and the sample was non-probabilistic and the sample consisted of 71 nurses working for more than six months in the hospital (n = 50) and community context. (n = 21); participants who agreed to participate in the study in an informed, free and informed manner. It should be noted that the contexts under study have different implemented HIS, in the hospital context the HIS in use is GLINTT, whereas in the community context the HIS in use is the clinical SClínico.

Methodology: This study is part of the quantitative paradigm, with a descriptive, exploratory and cross-sectional approach. The research was carried out in a hospital and in a Health Centre Group, both from the Minho region of Portugal. Sampling is non-probabilistic. The sample consists of 71 nurses who have been in office for more than six months. The "Nursing Information and Documentation System User Satisfaction Questionnaire", comprising 44 items, was used.

All ethical assumptions inherent in a scientific investigation were fulfilled, and the participants agreed to participate in the study in an informed, free and informed manner.

Results: The overall satisfaction of nurses with HIS is 2.63, on an ordinal scale ranging from 1 to 5 (1 - "Not very satisfied" and 5 - "Very satisfied"), so the value can be considered low. Aggregating the 44 items of the instrument into 5 dimensions, the dimension with the highest satisfaction value of nurses is "Access to the information needed for decision making" while the dimension with the lowest satisfaction value is the "Supporting structures and contributions from HIS. " The items of the entire instrument with higher and lower level of nurses' satisfaction

with the HIS are the “Mechanisms of individual access to the client's clinical file” and the “Response Readiness regarding the time spent / spending on the documentation of the patients”, respectively. The “professional category” is related to nurses' satisfaction in the dimension “Security, data protection and technical support”. The “HIS in use” is related to the satisfaction in the dimensions “Information Sharing”, “Access to the information needed for decision making”, “Security, data protection and technical support” and “Graphical presentation of data”. On the other hand, the “Length of service duties” is related to nurses' satisfaction with the use of HIS in the dimension “Access to information needed for decision making”. Regarding the items of the applied questionnaire that allow identifying the available resources. Nurses in the hospital context have a higher level of satisfaction with the HIS in the items related to: technical support of the computer service during office hours, technical support to the HIS by face and by phone, daily support from the trainers / facilitators / HIS parameters in use, and “continuing training”. However, nurses working in the community context have higher values of satisfaction with HIS in the items related to quality and quantity of terminals in the service.

Conclusion: Nurses' satisfaction with HIS implemented in clinical contexts is a major factor in the evolution of nursing care quality. Thus, this study contributed to an improvement of the management and governance processes of the HIS, starting from the nurses' level of satisfaction as users of HIS supported by ICT.

ÍNDICE

INTRODUÇÃO 23

1. PROBLEMÁTICA EM ESTUDO 27

1.1. Os SIE e a qualidade dos cuidados e da gestão dos serviços de enfermagem 27

1.2. A avaliação dos SIE e o modelo de sucesso dos sistemas de informação de DeLone & McLean 30

1.3. A satisfação no uso dos SIE e a qualidade dos cuidados de enfermagem 32

2. MATERIAIS E MÉTODOS 35

2.1. Finalidade e objetivo(s) do estudo 35

2.2. Desenho do estudo 36

2.3. Instrumento de recolha de dados 36

2.4. População e amostra 37

2.5. Contexto do estudo, procedimentos de recolha, de tratamento e de análise de dados 38

2.6. Considerações éticas 39

3. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS 43

3.1. Caraterização sociodemográfica e profissional dos enfermeiros 43

3.2. Satisfação dos enfermeiros com os SIE 47

3.2.1. As cinco dimensões da satisfação dos enfermeiros com os SIE 47

3.3. Fatores explicativos da satisfação dos enfermeiros com os SIE em uso 61

3.3.1. Satisfação dos enfermeiros com os SIE relativamente ao "sexo" 62

3.3.2. Satisfação dos enfermeiros e relação à "categoria profissional" 63

3.3.3. Satisfação dos enfermeiros com os SIE relativamente à "formação prévia" antes da implementação do SIE. 65

3.3.4. Satisfação dos enfermeiros com os SIE relativamente ao papel de formador/parametrizador/facilitador 66

3.3.5. Satisfação dos enfermeiros com os SIE relativamente ao "SIE em uso" no serviço 68

3.3.6. Satisfação dos enfermeiros com os SIE relativamente à "idade" 69

3.3.7. Satisfação dos enfermeiros com os SIE relativamente ao "tempo de exercício de funções no serviço" 70

3.3.8. Satisfação dos enfermeiros com os SIE relativamente ao "tempo de utilização do SIE" 71

3.4. Satisfação dos enfermeiros com os SIE em uso – comparação entre o contexto hospitalar e o contexto comunitário relativamente aos recursos disponíveis 71

4. CONCLUSÕES 77

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 81

ANEXOS 85

ANEXO I – Póster Científico Congresso (13th *International Seminar on Nursing Research*) 87

ANEXO II – Instrumento de Recolha de Dados "Questionário sobre a Satisfação do Utilizador de Sistemas de Informação em Enfermagem (SIE)" 89

ANEXO III – Termo de Responsabilidade Instituição Comunitária 95

ANEXO IV – Parecer Conselho Clínico e de Saúde da Instituição Comunitária (ACeS) 97

ANEXO V – Consentimento Informado Instituição Comunitária 99

ANEXO VI – Declaração de Autorização do Uso do Instrumento de Recolha de Dados (Autores) 101

ANEXO VII – Parecer da Comissão de Ética da Instituição Comunitária (ARSNorte) 103

ANEXO VIII – Consentimento Informado Instituição Hospitalar 105

ANEXO IX – Termo de Responsabilidade Instituição Hospitalar 107

ANEXO X – Parecer da Comissão de Ética da Instituição Hospitalar 109

ANEXO XI – Dados estatísticos relativos às questões do questionário "Satisfação dos Enfermeiros com os SIE em uso". 111

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Distribuição dos questionários respondidos por contexto clínico - hospital e comunidade (n=71). 43
Tabela 2. Distribuição dos participantes por sexo. 44
Tabela 3. Distribuição dos participantes por categoria profissional. 44
Tabela 4. Distribuição dos participantes quanto à formação prévia à implementação do SIE em uso. 45
Tabela 5. Distribuição dos participantes na variável "Já foi ou é formador/parametrizador/facilitador?". 46
Tabela 6. Distribuição dos participantes na variável "Qual/quais o(s) SIE que está/estão em uso no serviço?". 46
Tabela 7. Satisfação global dos enfermeiros com os SIE 47
Tabela 8. Dimensões da análise de satisfação dos enfermeiros com os SIE em uso. 48
Tabela 9. Satisfação dos enfermeiros com os SIE por dimensão. 50
Tabela 10. Dimensão 1 "Partilha de informação". 51
Tabela 11. Dimensão 2 - "Acesso à informação necessária à tomada de decisão". 53
Tabela 12. Dimensão 3 "Estruturas de suporte e contributos dos SIE" 55
Tabela 13. Dimensão 4 "Segurança, proteção de dados e apoio técnico" 57
Tabela 14. Dimensão 5 "Apresentação gráfica dos dados". 59
Tabela 15. Itens com maior e menor nível de satisfação relativamente à média de satisfação global dos enfermeiros com os SIE. 60
Tabela 16. Resultados do *Teste Mann-Whitney* relativamente às dimensões da satisfação dos enfermeiros e "sexo". 63
Tabela 17. Resultados do *Teste Kruskal-Wallis* relativamente às dimensões da satisfação dos enfermeiros e à "categoria profissional". 65
Tabela 18. Resultados do *Teste Mann-Whitney* relativamente às dimensões da satisfação dos enfermeiros e a "formação prévia à implementação do(s) SIE em uso no serviço". 66
Tabela 19. Resultados do *Teste Mann-Whitney* relativamente às dimensões da satisfação dos enfermeiros e o papel de formador/parametrizador/facilitador. 68
Tabela 20. Resultados do *Teste Mann-Whitney* relativamente às dimensões da satisfação dos enfermeiros e "SIE em uso" 69
Tabela 21. Resultados do teste de Coeficiente de Correlação de Spearman relativamente às dimensões da satisfação dos enfermeiros com os SIE e à "idade". 70
Tabela 22. Resultados do Teste de Coeficiente de Correlação de Spearman relativamente às dimensões de satisfação dos enfermeiros com os SIE e "tempo de funções no serviço" 70
Tabela 23. Resultados do Teste de Coeficiente de Correlação de Spearman relativamente às dimensões de satisfação dos enfermeiros e o "tempo de utilização do SIE" 71

Tabela 24.Satisfação dos enfermeiros com os SIE em uso relativamente aos recursos disponíveis. 73
Tabela 25. Resultados do Teste de Mann-Whitney relativamente às dimensões da satisfação dos enfermeiros associadas aos recursos disponíveis e o contexto clínico onde exercem funções. 75
Tabela 26. Resultados obtidos relativos à satisfação com os SIE em uso. 111

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Média de satisfação dos enfermeiros com os SIE por dimensão na variável "sexo". 63
Gráfico 2. Média de Satisfação dos enfermeiros com os SIE por dimensão quanto à "categoria profissional"..... 64
Gráfico 3. Média de Satisfação dos enfermeiros com os SIE por dimensão na variável "formação prévia à implementação do SIE"..... 66
Gráfico 4. Média de Satisfação dos enfermeiros com os SIE por dimensão na variável "Já executou/executa funções de formador/parametrizador/facilitador?" 67
Gráfico 5. Média de Satisfação dos enfermeiros com os SIE por dimensão na variável "SIE em uso"..... 68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensões do Modelo de Avaliação do Sucesso de Sistemas de Informação de DeLone e McLean (2003), adaptado. 31

INTRODUÇÃO

A qualidade pode ser entendida como um conceito central na temática da assistência em saúde, contudo, faz-se acompanhar de um significado complexo e subjetivo, uma vez que contempla não apenas o resultado obtido, mas também o processo pelo qual este se obtém. Esta torna-se central no contexto dos cuidados de saúde, já que é o que permite distinguir se uma instituição responde adequadamente às necessidades existentes, e de acordo com as expectativas dos consumidores, neste caso, os utentes.

As organizações deparam-se, progressivamente, com expetativas e necessidades mais exigentes. Nas organizações de saúde, particularmente, denota-se uma exigência no que concerne à prestação de cuidados de saúde com o máximo de qualidade possível. Resultante desta procura identifica-se a adoção de novos modelos organizacionais que protejam a "(…) *acessibilidade aos cuidados de saúde em tempo útil*" (Neves, 2012, p. 2). A integração de tecnologias de suporte à prática e à tomada de decisão clínica é, sem dúvida alguma, um dos pilares essenciais da estratégia de qualidade das organizações, nomeadamente aquelas que prestam serviços de saúde.

O enfermeiro gestor detém um papel importante na gestão de serviços de saúde e na garantia da qualidade dos serviços prestados pela organização (Brandão, 2016). Segundo o Regulamento da Competência Acrescida Avançada em Gestão (Ordem dos Enfermeiros, 2018), o enfermeiro gestor apresenta conhecimento concreto e pensamento sistematizado inerentes aos domínios da enfermagem, da profissão de enfermeiro e da gestão, bem como, demonstra competências específicas e determinantes para a qualidade e para a segurança do exercício profissional, componentes que são determinantes para a promoção de ganhos em saúde.

Considerando as competências agregadas nos domínios do exercício profissional do enfermeiro gestor (Ordem dos Enfermeiros, 2018), devemos salientar que este apresenta um papel essencial, não só na gestão da qualidade e segurança dos cuidados prestados, como também na gestão da(s) mudança(s) e na promoção do desenvolvimento profissional dos colaboradores e da própria organização. Nesta dinâmica, importa estar apetrechado com ferramentas de planeamento, de organização, de direção e de controlo dos processos, que visem a identificação de problemas e / ou oportunidades de melhoria. Neste quadro, os sistemas de informação (SI), nomeadamente os sistemas de informação de enfermagem (SIE), quando baseados nas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), podem assumir um papel essencial.

As TIC têm adotado um papel promotor da alteração das metodologias e das práticas organizacionais em saúde, bem como o paradigma da "(…) *relação entre os profissionais e os utilizadores dos serviços de saúde*" (Pereira, Nascimento, & Gomes, 2011, p.15).

Os SI apresentam-se como ferramentas:

> "(…) de melhoria da qualidade e redução de custos pela partilha de conhecimento médico, apoio à decisão, recolha e comunicação de informação clínica, sistemas de alerta, monitorização de indicadores e consequente avaliação. Influenciam a prestação de cuidados, através de mecanismos como os lembretes computorizados, a prescrição informatizada, os sistemas computorizados de suporte à decisão clínica ou ainda a educação médica informatizada. Permitem a redução dos erros de medicação, a recuperação e disponibilização da informação em tempo real, de forma legível e codificada." (Direção Geral de Saúde, 2011, p.5).

A vertente dos registos de enfermagem e da sua importância encontra-se veemente ligada a Florence Nightingale, percursora da enfermagem moderna, que evidenciou o valor do registo dos cuidados prestados e das necessidades identificadas (Silva, 2006).

Portugal pode ser considerado um dos países "(…) *com maior utilização de sistemas de registos eletrónicos*" (Ferraz, 2015, p. 39), tornando-se fulcral que haja uma metodologia que seja capaz de avaliar a qualidade dos sistemas em uso, permitindo uma gestão dos mesmos, promovendo o alcance do potencial organizacional e estratégico ambicionado pelas instituições de saúde.

Atualmente, detetam-se significativas transformações no âmbito das tecnologias e dos sistemas de informação e de documentação em saúde, resultando numa necessidade de investimento em novas tecnologias por parte das organizações, que permitam responder às necessidades patentes. A gestão de informação (e da sua qualidade), a governação fundamentada e válida, e a tomada de decisão baseada na melhor evidência são, também, resultantes do conhecimento gerado pelos sistemas de informação, tornando-se estes cruciais para a qualidade do exercício profissional e para as mudanças organizacionais (Moreira, 2014).

Desta forma, e tendo em conta que os enfermeiros são profissionais de saúde geradores e gestores de informação relevante para a qualidade dos cuidados (Moura, 2015), torna-se decisivo explorar os aspetos inerentes à satisfação dos enfermeiros no uso dos Sistemas de Informação em Enfermagem. Há suficiente evidência que, utilizadores de SI "mais satisfeitos" tendem a ser utilizadores mais criteriosos (Eivazzadeh, et. al, 2018).

A dissertação apresentada insere-se nos domínios dos sistemas de informação e de documentação em enfermagem e da sua gestão, visando contribuir para a melhoria dos processos de gestão e de governo dos SIE em uso, através da descrição do nível de satisfação dos enfermeiros, enquanto utilizadores dos SIE, suportados pelas TIC.

Transportando todos os aspetos supramencionados surgiu como necessidade este estudo, no qual estão patentes os seguintes objetivos: 1) descrever a satisfação dos enfermeiros com os SIE em uso e 2) explorar os principais fatores explicativos da satisfação dos enfermeiros com os SIE em uso.

Esta dissertação está organizada em cinco grandes capítulos. Na introdução é apresentada a temática em estudo, a finalidade do estudo e os seus objetivos, bem como a sua justificação. No capítulo que designamos como "Problemática em Estudo" procuramos aprofundar conceitos centrais e conexos com o objeto de estudo, onde se

destaca a questão da avaliação da satisfação dos utilizadores dos SIE. Quando nos referimos aos materiais e métodos centramos a nossa atenção nas questões metodológicas que suportaram a investigação realizada, os recursos usados e a amostra reunida. Após, é feita a apresentação e discussão dos resultados, com particular enfoque na sua interpretação e implicações para a prática. Na conclusão procuramos produzir uma reflexão sobre o processo de investigação realizado e os principais resultados obtidos.

1. PROBLEMÁTICA EM ESTUDO

Os SI compreendem-se como um "(…) *forte indicador de qualidade no desempenho e produtividade organizacional*" (Moreira, 2014, p. 25), na qual a satisfação dos seus utilizadores é uma dimensão essencial e decisiva para o seu sucesso e rentabilização. Contudo, e ainda que haja um investimento visível nestas ferramentas é necessária uma maior investigação que procure avaliar os impactes dos SIE, em particular naquilo que se reporta à gestão dos serviços de enfermagem. Neste âmbito, avaliar a satisfação dos utilizadores com os sistemas de informação que atravessam o seu quotidiano é um eixo relevante da estratégia de gestão de todo o investimento que é feito nos SIE.

Considerando estes fatores, podemos salientar nesta vertente o papel do enfermeiro gestor como imprescindível no suporte ao uso dos SIE, já que este poderá intervir não só no processo de implementação destas ferramentas a nível organizacional, mas também na sua adaptação e na sua modernização quanto às necessidades do contexto em que será implementado.

Resultante destas assunções, e para que haja uma efetiva vinculação por parte dos enfermeiros a uma cultura organizacional de criatividade e de inovação tecnológica inerente aos serviços de saúde, urge a necessidade de conhecer a satisfação dos enfermeiros no uso dos SIE, nos diversos contextos de prática.

1.1. Os SIE e a qualidade dos cuidados e da gestão dos serviços de enfermagem

A documentação dos cuidados de enfermagem e, por força de razão, os SIE assumem um papel indispensável na organização e na gestão dos serviços. Já no século XIX, Florence Nightingale frisava a importância destes registos, como método de garantia "(…) *da continuidade de cuidados de enfermagem e como fonte de dados estatísticos fulcral para a tomada de decisão política na Saúde*" (Jesus & Sousa, 2011, cit. por Vieira, 2018, p. 20), evidenciando o valor que a informação recolhida, ao longo da interação com os utentes, apresenta para a qualidade dos cuidados em enfermagem e para a visibilidade da profissão.

Verifica-se, indubitavelmente, uma evolução e um investimento crescente nas TIC, por parte das organizações de saúde, sendo que inerente a estes acontecimentos se salienta a evolução e a modernização dos Sistemas de Informação em Saúde (SIS). Esta evolução, particularmente evidente (em Portugal) há mais de 20 anos, dos suportes em papel para os "registos eletrónicos", pode identificar-se através da introdução da informática, após

a I Guerra Mundial, a partir da qual ocorreu um desenvolvimento de equipamentos que possibilitam o suporte dos mesmos (Silva, 2016).

Atualmente, os SI constituem-se como ferramentas promotoras e facilitadoras do processamento, gestão e partilha de informação de uma forma mais fácil, rápida e segura, que resulta numa maior acessibilidade à mesma por parte dos profissionais de saúde e, consequentemente, numa (expetável) melhoria dos processos de trabalho inerentes à assistência em cuidados de saúde (Silva, 2016).

Salienta-se, ainda, que os SI detêm uma influência na orientação da tomada de decisão em três níveis de responsabilidade, nomeadamente, nos níveis operacional, tático e estratégico (Ferraz, 2015). Segundo este autor, esta orientação da tomada de decisão partindo dos SI deve garantir a qualidade dos dados e da informação juntamente com custos adequados para a organização em questão, bem como garantir o acesso aos dados e à informação de forma segura, promovendo ainda a sua monitorização e disponibilidade.

Os SI visam "(…) *contribuir para a melhoria da qualidade, da eficiência e da eficácia do sistema de saúde, permitindo a realização de investigação, com evidência e auxiliando no ensino*" (Silva, 2016, p. 23). Sendo que pode salientar-se que estas ferramentas permitem que haja "(…) *o acesso aos dados, oportunos e essenciais, como taxas de mortalidade e morbidade, surtos de doenças, indicadores da saúde a nível local, regional, nacional e internacional* (…) *a sua utilização no contexto diário de saúde, obrigando ao planeamento e tomadas de decisões*" (Lima, Antunes & Silva, 2015, cit. por Silva, 2016, p. 27).

É possível verificar que "(…) *a maioria dos serviços públicos de saúde utilizam sistemas de informação clínicos em suporte eletrónico*" (Campos, 2012, p. 26). É identificável uma mudança nos aplicativos de registos eletrónicos, nomeadamente, do Sistema de Apoio à Prática de Enfermagem (SAPE®) para o SClínico®. O SClínico® foi desenvolvido pelos Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS) e surgiu da fusão do SAPE® com o Sistema de Apoio ao Médico (SAM®), com intuito de resultar num único sistema que fosse comum aos profissionais de saúde que prestam cuidados, possibilitando a sua utilização e a partilha da informação registada do utente (Vieira, 2018, p. 30). Neste estudo existem dois SIE, nomeadamente o SClínico®, no contexto comunitário, e o pertencente à empresa Glintt®, no contexto hospitalar. O SClínico Cuidados de Saúde Primários é uma ferramenta utilizada em mais de 300 instituições de saúde, sendo um SIE que permite a documentação e o acesso aos dados por parte dos profissionais das diversas áreas da saúde (SMPS, 2019). O SIE da empresa Glintt®, da qual o seu produto se constitui como uma ferramenta que também permite a documentação e o acesso aos dados por diferentes profissionais de saúde (Silva, 2011).

Torna-se fulcral compreender que os enfermeiros detêm um papel essencial na gestão de organizações de saúde e da informação gerada através da utilização SI, visto estes se fazerem acompanhar de competências no âmbito técnico, científico, relacional,

comunicacional, que os capacitam para serem agentes ativos nos processos de evolução e de atualização destas ferramentas, bem como na própria análise da informação gerada e que poderá servir, posteriormente, para formulação e para monitorização de indicadores de saúde referentes aos resultados obtidos e sensíveis aos cuidados de enfermagem (Aleixo, 2010, cit. por Silva, 2016).

Os enfermeiros constituem-se como o maior grupo de profissional da saúde, pelo que, sendo elementos geradores e utilizadores de grande quantidade de informação, equacionar a avaliação dos SIE, em uso. A avaliação dos SIE, nomeadamente a satisfação dos seus utilizadores, é um aspeto relevante, na medida em que os SIE são um fator de "(…) *desenvolvimento da enfermagem, permitindo evidenciar o trabalho realizado pelos enfermeiros junto da sociedade, aumentando a qualidade, segurança e humanização dos cuidados prestados e trazendo à luz os dados essenciais para a gestão, formação e investigação*" (Vieira, 2018, p. 15).

Podemos afirmar que a documentação de enfermagem constitui o conteúdo da comunicação profissional (intra e interprofissional), o que torna evidente o seu valor para a qualidade dos cuidados em saúde (Bailas, 2016).

No contexto de desempenho profissional, os enfermeiros "(…) *recolhem dados, estabelecem objetivos, definem intervenções, avaliando posteriormente o impacto destas na saúde do utente ou população* (…) *diretamente relacionada com a aquisição, análise e interpretação de informação*" (Vieira, 2018, p. 25), podendo inferir-se que a qualidade do registo dos dados efetuado, referente à prestação dos cuidados de enfermagem, adota um valor significativo para a qualidade dos cuidados prestados.

Os SIE representam as estruturas sistematizadas de gestão da documentação de enfermagem. Por outro lado, são uma realidade que atravessa o quotidiano profissional dos enfermeiros. Diariamente, cada enfermeiro despende uma parte relevante do seu tempo de exercício profissional à documentação dos cuidados (Bailas, 2016). Como nos dizia Silva (2001), enfermeiros mais satisfeitos e envolvidos com os seus sistemas de informação são utilizadores mais criteriosos, o que está em linha com o pensamento de DeLone & McLean (2003).

Pelo exposto, torna-se evidente a relevância da avaliação da satisfação dos enfermeiros com os seus sistemas de informação, na ótica da utilização, uma vez que esse conhecimento nos poderá ajudar a, à escala dos serviços de saúde, gerir de forma mais sustentada toda a política de manutenção e rentabilização dos SIE. Este é, na nossa opinião, um eixo importante do exercício de um enfermeiro gestor. Com efeito, não há gestão (efetiva) sem informação.

A avaliação de sistemas de informação, também na área da saúde, não se circunscreve à dimensão relativa à satisfação dos utilizadores (Friedman & Wyatt, 2006). Temos perfeita consciência que muitas outras dimensões devem/podem ser equacionadas ao "pensar" em avaliar SIE. Contudo, quando temos SIE em *total workload*, como felizmente acontece na realidade portuguesa e no particular dos contextos onde decorreu esta nossa

investigação, é muito adequado "monitorizar" a satisfação dos utilizadores. Com este tipo de informação, os gestores dos serviços e instituições poderão tomar decisões mais seguras sobre a política de sistemas de informação.

1.2. A avaliação dos SIE e o modelo de sucesso dos sistemas de informação de DeLone & McLean

Atualmente assistimos a uma exigência progressiva quanto à competitividade e à eficiência de resposta no contexto de cuidados em saúde. Considerando estes pressupostos, torna-se fundamental que haja a adoção, por parte da organização, de uma cultura organizacional transformacional, que acompanhe as expectativas dos consumidores e que, consequentemente, preste serviços de qualidade. Segundo Estevinha (2016) a cultura organizacional transformacional influencia a cultura e a confiança da organização, podendo ser caraterizada pelo processo através do qual os líderes promovem uma mudança de comportamento dos *stakeholders* colocando como prioridade os interesses da organização, ao invés dos interesses pessoais, ou seja, esta cultura potencializa a produtividade visando o alcance de um objetivo transversal da instituição.

Os Sistemas de Informação apresentam-se como uma ferramenta essencial nesta cultura transformacional, visto permitirem uma tomada de decisão mais adequada e abrangente nos cuidados a prestar. Interligada com esta vantagem inerente à implementação dos Sistemas de Informação no contexto de prática de cuidados em enfermagem, podemos frisar a importância que apresenta não só o próprio processo de implementação, como também a adaptação dessa mesma ferramenta às necessidades apresentadas pelo contexto de cuidados, potencializando os *outcomes* para os utentes.

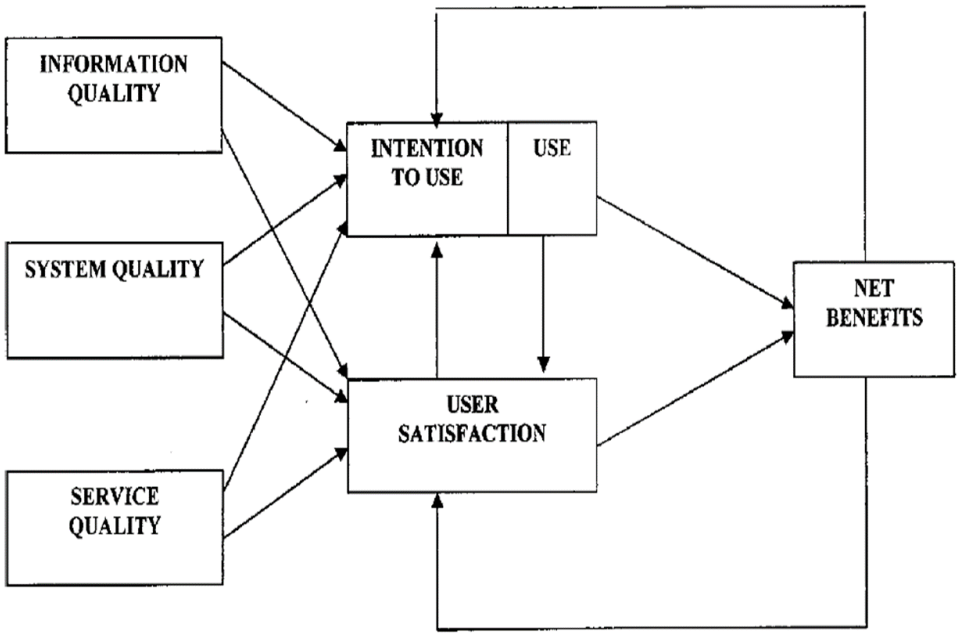
A avaliação dos Sistemas de Informação é um aspeto relevante na cultura de gestão dos serviços e, por força de razão, para a política de gestão da qualidade dos cuidados em enfermagem (Moreira, 2014).

DeLone & Mclean (1992, 2003) enfatizam o conceito de "sucesso dos sistemas de informação". O sucesso dos sistemas de informação, de uma forma "simplista", na lógica dos autores referidos, radica na seguinte ideia: *"o sistema de informação funciona, é concetualmente congruente, é usado na sua plenitude, por utilizadores satisfeitos e, em última instância, produz benefícios para os clientes e para a organização"*. Para estes autores, a avaliação do sucesso dos sistemas de informação é, assim, multidimensional, abrangendo aspetos mais objetivos (*hard*) e aspetos mais subjetivos (*soft*). Esta visão multidimensional da avaliação do sucesso permite procedimentos de avaliação mais restritos, tomando por foco, apenas, uma ou duas dimensões do sucesso (DeLone & Mc

Lean, 2003). Para Petter (2012), um aspeto a considerar na avaliação dos SI, na área da saúde, é a inclusão dos diferentes "sujeitos" e suas subjetividades envolvidos com o SI desde a sua criação até à sua utilização em total *workload*.

Quando se fala em avaliação de sistemas de informação é incontornável a referência ao modelo de DeLone & McLean (1992, 2003), uma vez que o mesmo é fruto de um trabalho indutivo de análise e agregação coerente de diferentes visões, dimensões e perspetivas. Entendemos que este modelo "cobre" as dimensões centrais da avaliação do sucesso dos sistemas de informação. As dimensões do modelo são: *"qualidade do sistema"*, *"qualidade da informação"* e *"qualidade dos serviços"*, que podem ser avaliadas isoladamente ou concomitantemente, uma vez que estas detêm uma influência significativa nas dimensões *"intenção de usar"*, *"uso"* e *"satisfação do utilizador"*, estando, ainda, estas duas últimas interligadas, gerando benefícios positivos ou negativos. A figura seguinte (Figura 1), apresenta a disposição das dimensões no modelo atualizado de DeLone & McLean (2003).

Figura 1. Dimensões do Modelo de Avaliação do Sucesso de Sistemas de Informação de DeLone e McLean (2003).



Este modelo (DeLone & McLean, 2003) apresenta diferentes dimensões que apresentam relações interdependentes, apresentando não só impacto a nível individual como também organizacional. As três primeiras dimensões, nomeadamente, a qualidade da informação, a qualidade do sistema e a qualidade dos serviços influenciam as dimensões da intenção de uso e da satisfação do utilizador. Nesta versão de 2003 do modelo salientam-se os

conceitos de intenção de uso e do uso, diferenciados pelo facto de o primeiro – intenção de uso - se referir a uma atitude e o segundo – o uso - se referir a um comportamento. É percetível, ainda, que as dimensões do *uso* e da *satisfação dos utilizadores* estão intimamente relacionadas, sendo que esta última se deriva da primeira. Assim sendo, uma experiência positiva no uso de um SIE leva a uma satisfação do utilizador positiva e, consequentemente, a uma maior intenção do uso. É, também, importante salientar que neste modelo são incluídos os benefícios inerentes ao uso dos SIE, sendo que, tal como ilustrado, quanto maiores e melhores foram os benefícios obtidos / percebidos, maior será a adesão e satisfação com o SIE. Desta exposição emerge a pertinência de avaliar a "satisfação dos utilizadores" com os SIE, no quadro do modelo DeLone & McLean (2003), sendo, ainda, essencial conhecer se o SIE corresponde às expectativas dos seus utilizadores, compreendendo as diferentes determinantes que poderão influenciar neste processo.

Segundo Gesulga et. al. (2017), num estudo onde são bem evidentes as diferentes dimensões do modelo de DeLone & McLean (2003), existem determinantes que podem funcionar como barreiras na implementação/uso dos SIE. No seu estudo foi possível verificar que estes determinantes podem ser agrupados em: recursos humanos; recursos de *hardware*, de *software* e de *network*; recursos de dados e recursos de procedimento. Referente aos recursos humanos foram verificadas como barreiras a resistência do utilizador, a falta de formação e de treino, e falta de consciencialização dos SIE e da sua importância. Também a perceção da utilidade dos SIE e da autoeficácia dos utilizadores no uso destes foram fatores relevantes, assim como o desafio em que consiste a transição de um SIE para outro. Inerente aos recursos de *hardware*, de *software* e de *network*, a parca existência de equipamentos e de instalações que permitam implementar e utilizar eficientemente os SIE, bem como haver desenvolvimento ou atualização dos mesmos, sem que sejam consideradas as necessidades expostas pelos utilizadores, foram vertentes frisadas como barreiras na implementação dos SIE. Quanto aos recursos de dados, existe alguma renitência referente à segurança dos dados, nomeadamente no que se relaciona com a confidencialidade e o anonimato dos mesmos. Já no tópico de recursos de procedimento, são elencadas como barreiras à implementação dos SIE os fatores como o retorno do investimento e o suporte insuficiente em termos administrativos e políticos.

1.3. A satisfação no uso dos SIE e a qualidade dos cuidados de enfermagem

Os SI apresentam um papel essencial na qualidade dos cuidados, tornando-se importante conhecer os resultados da sua implementação nos serviços, bem como compreender o

impacto da sua implementação de forma a que haja mudanças benéficas no sentido de alcançar os cuidados com a melhor qualidade possível (Nahm, et. al., 2007).

A satisfação dos utilizadores dos SIE inclui uma vertente extrínseca relativa ao sistema e relacionada com o conteúdo, com a organização e com a satisfação inerente à interface, e uma vertente intrínseca relativa à falta de literacia tecnológica e à conceção dos cuidados (Moura, 2014). Neste sentido, e segundo a mesma autora pode-se afirmar que enfermeiros que não considerem o uso de linguagem classificada e o processo de enfermagem pode apresentar uma satisfação global com os SIE superior aos enfermeiros que considerem importante estes aspetos, bem como esta satisfação poder-se-á dever aos fatores inerentes ao Modelo de DeLone e McLean (2003) nomeadamente a qualidade do sistema, da informação do serviço, e a utilidade percebida, pelo que a facilidade da utilização é o critério mais relevante para a satisfação dos seus utilizadores.

Considerando este facto, compreende-se que quanto melhor for a qualidade dos SIE, maior e melhor serão o acesso e a qualidade da informação acessível aos profissionais de saúde e, consequentemente, mais efetiva será a tomada de decisão destes, resultando numa maior satisfação por parte dos enfermeiros (Oroviogoicoechea, Elliot & Watson, 2007).

2. MATERIAIS E MÉTODOS

Segundo Fortin (2006, pp. 53-54), a "(…) *fase metodológica consiste em definir os meios de realizar a investigação*", sendo que será nesta etapa que o investigador irá delinear "(…) *a sua maneira de proceder para obter as respostas às questões de investigação*". Posteriormente, o investigador identifica e define a "(…) *população em estudo, determina o tamanho da amostra e precisa os métodos de colheita de dados*.". Assim, podem ser identificadas diferentes etapas na fase metodológica, nomeadamente: escolha do desenho de investigação; elaboração de métodos de recolha de dados; e escolha dos métodos de recolha, de tratamento e de análise de dados.

2.1. Finalidade e objetivo(s) do estudo

O presente estudo apresenta como finalidade contribuir para a melhoria dos processos de gestão e de governo dos SIE em uso, através da descrição do nível de satisfação dos enfermeiros, enquanto utilizadores de SIDE suportados pelas TIC. Desta forma, torna-se essencial que os objetivos gerais do estudo passem por:

- Descrever a satisfação dos enfermeiros com os SIE em uso;
- Explorar os principais fatores explicativos da satisfação dos enfermeiros com os SIE em uso.

Resultantes dos objetivos gerais temos os objetivos específicos, que se caraterizam por:

- Determinar a satisfação dos enfermeiros do contexto em estudo com os SIE em uso;
- Explorar as relações passíveis de serem estabelecidas entre a satisfação dos enfermeiros com os SIE em uso e variáveis sociodemográficas caraterizadoras dos enfermeiros;
- Explorar as relações passíveis de serem estabelecidas entre a satisfação dos enfermeiros com os SIE em uso e variáveis caraterizadoras do exercício profissional dos enfermeiros.

Um dos objetivos resultante da elaboração deste trabalho e da recolha, processamento e análise dos dados, é a divulgação dos mesmos, pelo que foram elaborados trabalhos de

divulgação deste projeto em eventos científicos relacionados com a investigação em enfermagem, tal como se pode observar no póster científico apresentado no ANEXO I.

2.2. Desenho do estudo

Segundo Fortin (2006, p. 236), um desenho de estudo "(…) *descritivo visa fornecer uma descrição e uma classificação detalhada de um fenómeno determinado. O investigador estuda uma situação, tal como ela se apresenta no meio natural, com vista a destacar as caraterísticas de uma população* (…) *de compreender fenómenos ainda mal elucidados* (…) *ou conceitos que ainda foram pouco estudados* (…) *A descrição dos fenómenos precede a exploração de relações entre os conceitos*".

Assim, o desenho de estudo desta dissertação insere-se no desenho de investigação descritivo que consequentemente terá caráter exploratório, estando compreendido no paradigma quantitativo. O paradigma quantitativo carateriza-se por procurar "(…) *explicar e predizer um fenómeno pela medida das variáveis e pela análise de dados numéricos*." (Fortin, 2006, p. 27).

Quanto à caraterização deste estudo segundo o tempo, pode identificar-se que o estudo é transversal, sendo que segundo Fortin (2006, p. 253), este tipo de estudo se carateriza por "(…) *medir a frequência de aparição de um acontecimento ou de um problema numa população num dado momento*".

2.3. Instrumento de recolha de dados

Neste estudo de investigação, e considerando a problemática em questão, foi utilizado como método de recolha de dados o questionário. Segundo Fortin (2006, p. 380), o questionário "(…) *exige do participante respostas escritas a um conjunto de questões*".

Para a recolha de dados foi utilizado o "Questionário de satisfação dos utilizadores de sistemas de informação e documentação de enfermagem" (Pereira, Morais & Campos, 2012), sendo este autoadministrado (ANEXO II). Este questionário contempla questões fechadas e orientadas pelo referencial teórico do Modelo de Sucesso dos Sistemas de Informação de DeLone & McLean (2003), estando organizado em três categorias, nomeadamente: caraterização do respondente; descrição do(s) SIE(s) em utilização no seu serviço; um grupo com 70 questões referentes à satisfação dos enfermeiros com os SIE(s) em utilização, bem como 4 caixas de texto que possibilitam escrita de sugestões de melhoria. O questionário carateriza-se por ser uma escala de *Likert*, compreendendo

5 categorias, sendo o *score* de 1 "pouco satisfeito" e o *score* de 5 "muito satisfeito". Segundo Fortin (2006, p. 388), as escalas "(…) *são formas de auto-avaliação que são constituídas por vários enunciados ou itens, lógica e empiricamente ligados, entre si, e que são destinados a medir um conceito ou uma caraterística do indivíduo* (…) *indica o grau segundo o qual os indivíduos manifestam uma dada caraterística*".

Ao selecionar-se o instrumento de recolha de dados é essencial compreender se a fidelidade e a validade do instrumento estão garantidas, já que estas duas vertentes determinam a qualidade do mesmo. A fidelidade é um requisito prévio à validade, contudo, não serve, por si só, para garantir validade do instrumento. Pode-se caraterizar a fidelidade de um instrumento como o "(…) *facto de que as indicações dadas pelo instrumento de medida são sempre concordantes*" (Fortin, 2006, p. 349). Já a validade reporta-se ao facto de o instrumento de medida ter a capacidade de medir o que é suposto medir (Fortin, 2006, p. 355).

Assim, e considerando o desenho de estudo inerente a esta investigação, podemos salientar a importância de estarem presentes ambas as caraterísticas. Sendo um estudo de caráter temporal transversal, a técnica mais adequada para estabelecer o grau de consistência interna do instrumento de recolha de dados em questão é o coeficiente *alfa (a) de Cronbach*. Este permite compreender até que ponto cada enunciado da escala mede de forma equivalente o mesmo conceito (Moreira, 2014, p. 66). Os valores variam entre 0,00-1,00, sendo que a um valor mais elevado se depreende uma maior consistência interna, produzindo valores mais precisos (Fortin, 2006, p. 350). Considerando o valor apresentado para a consistência interna do instrumento de recolha de dados a utilizar neste estudo de investigação, de 0,979 (Campos, 2012; Moreira, 2014, p. 66), podemos salientar que poderá existir alguma redundância, contudo, esta se deve à correlação entre as questões, sem que haja diminuição do rigor, nem da sua validade de conteúdo.

2.4. População e amostra

Posteriormente à formulação do problema de investigação, da finalidade e dos objetivos, bem como da questão de investigação, e dos instrumentos de recolha de dados, apresenta-se a amostragem, na qual será identificada a população à qual será aplicado o instrumento de recolha de dados.

Segundo Fortin (2006), a população alvo carateriza-se pelo conjunto de pessoas que satisfazem os critérios que foram previamente delineados para a investigação. Neste caso, e como critérios de inclusão no estudo são:

- Enfermeiros em exercício de funções há mais de 6 meses nos contextos em estudo;

- Enfermeiros que demonstrem motivação para participar no estudo.

Desta maneira, foi possível obter uma amostra de 71 participantes, sobre a qual se realizou a análise dos resultados obtidos.

A amostragem deste estudo insere-se na categoria de não probabilística visto que não oferece a todos os elementos a mesma probabilidade de serem incluídos para formar a amostra, dificultando na generalização dos resultados por menor representatividade da amostra. Intrínseca à amostragem não probabilística está a tipologia da amostragem, que neste estudo é de conveniência, ou seja, é constituída por elementos de fácil acesso, neste caso os enfermeiros pertencentes às instituições que estão em estudo, permitindo ter acesso aos mesmos no local e tempo certo, sob condição de consentimento informado, livre e esclarecido de forma prévia à implementação do instrumento de recolha de dados.

2.5. Contexto do estudo, procedimentos de recolha, de tratamento e de análise de dados

O estudo foi realizado num hospital e num Agrupamento de Centros de Saúde (ACeS), ambos da região Minho de Portugal. À data do pedido de autorização para a realização do estudo e da recolha de dados, o hospital caraterizava-se como sendo uma Parceria Publico Privada (PPP) integrada no Serviço Nacional de Saúde, prestando cuidados de saúde a pessoas dos distritos de Braga e de Viana do Castelo, sendo ainda um hospital de referência para os hospitais da rede da região e para os ACeS dos locais que lhe pertencem. O ACeS que integrou o estudo é constituído por 22 unidades funcionais.

Considerando o instrumento de recolha de dados selecionado, torna-se importante descrever o processo da sua preparação e implementação para posterior tratamento e análise. Os questionários foram gerados no *software Cardiff Teleform*®, a partir dos serviços do Centro Informático e Técnico da ESEP. Todo o procedimento de preparação e de implementação se assemelha a estudos anteriores, por forma a haver possibilidade de discussão e de comparabilidade dos resultados obtidos neste estudo.

Após a receção do parecer positivo pelas Comissões de Ética e dos Conselhos Clínico e Enfermeira Diretora, foi iniciado o processo de recolha de dados nos locais preconizados. Os questionários foram distribuídos pelos serviços acompanhados de um envelope individual que, no final do preenchimento, foi lacrado pelo participante apenas com o questionário no interior. Os consentimentos informados igualmente distribuídos pela população-alvo e foram recolhidos em conjunto de forma a que não houvesse possibilidade de identificação dos participantes ou relação com um envelope em específico, tendo sido entregues pelo mediador do serviço, neste caso, o enfermeiro

chefe. Após este processo, os questionários foram submetidos a leitura ótica através do programa que gerou os questionários, sendo que este fator permitiu uma diminuição do tempo gasto no tratamento dos dados, de erros na transcrição dos resultados de cada inquérito, e, consequentemente, aumentou a sustentabilidade dos recursos utilizados e a fiabilidade dos resultados obtidos para análise.

No processo de submissão dos questionários foram utilizadas três plataformas, nomeadamente a *Teleform Scan Station*®, a *Teleform Reader*®, e a *Teleform Verified*®, inerentes ao programa *Cardiff Teleform*®. Na primeira plataforma foi necessária a introdução do código atribuído inicialmente ao questionário, por forma a haver possibilidade de posterior identificação do modelo. Na segunda plataforma foram *scanneados* os questionários e foi atribuído um batch para o conjunto dos questionários submetidos para, na terceira plataforma, serem identificados e corrigidos os dados aberrantes, o que permitiu uma maior segurança nos dados a analisar e simplificação de todo o processo.

Após esta etapa os dados foram exportados para a plataforma *International Business Corporation*® SPSS (IBM SPSS) versão 25.0, o que permitiu a análise estatística descritiva e inferencial dos dados recolhidos. Para a descrição de variáveis foram utilizadas medidas de análise descritiva de dados, nomeadamente a média, a mediana, o desvio padrão, o mínimo e máximo, permitindo a caraterização objetiva das variáveis em estudo e a seleção da informação mais pertinente para o estudo. Para a análise estatística inferencial foram realizados testes não-paramétricos, nomeadamente, os testes de correlações de Spearman (associação) e os testes de diferenças de médias *Teste Mann-Whitney* e *Teste Kruskal-Wallis*.

2.6. Considerações éticas

Para a realização deste estudo foram cumpridos os pressupostos bioéticos e ético-legais inerentes a um processo de investigação. O projeto do estudo foi submetido em novembro de 2018 para validação por parte do Conselho Técnico-Científico da ESEP, pelo que foi obtido o parecer favorável pela entidade a 13 de novembro de 2018. Seguidamente à receção do parecer favorável pelo Conselho Técnico-Científico da ESEP, foram consultadas as instituições com interesse para o estudo com intuito de esclarecer as etapas e os documentos inerentes ao processo de autorização e recolha dos dados.

No dia 29 de novembro de 2018 foi enviado para os endereços disponibilizados para comunicação o documento referente à submissão do projeto de investigação para a entidade responsável no contexto comunitário, tendo obtido o parecer favorável no dia 23 de janeiro de 2019. No dia 25 de fevereiro de 2019 foi enviado o documento referente

ao modelo de protocolo de investigação solicitado, tendo ainda enviado documentos relativos à declaração da confidencialidade dos dados (ANEXO III) e à autorização do diretor executivo da respetiva entidade (ANEXO IV), anteriormente obtida. No dia 3 de abril de 2019 foram solicitados outros documentos, nomeadamente envio de cronograma do estudo de investigação, o consentimento informado (ANEXO V), da declaração de autorização do autor do instrumento de recolha de dados para a sua utilização (ANEXO VI) e da declaração de que os dados recolhidos serão exclusivamente utilizados neste estudo, tendo estes documentos sido enviados no dia 18 de abril de 2019. O parecer favorável por parte da Comissão de Ética para a Saúde da ARS Norte (ANEXO VII) foi enviado no dia 12 de julho de 2019, sendo que no dia 14 de julho de 2019 foi enviado email para o Conselho Clínico e de Saúde da instituição para marcação de reunião de publicitação sobre o estudo de investigação, de forma a obter colaboração para a recolha de dados no contexto em questão. No dia 15 de julho de 2019 foi recebida a resposta por parte da entidade, que salientou a necessidade de contactar pessoalmente com as unidades e articular o processo de recolha de dados com as mesmas. Desta forma, houve deslocação à instituição para distribuir os questionários após divulgação por parte da instituição do projeto preconizado às unidades inerentes. No dia 19 de julho de 2019 foram distribuídos os questionários nas unidades passíveis de serem alcançáveis no período disponível para distribuição dos mesmos.

Para o contexto hospitalar, foi enviado no dia 15 de janeiro de 2019 o documento referente à avaliação de impacto sobre a proteção de dados de estudo em saúde, tendo ainda enviado nos dias 22 e 24 de janeiro de 2019 os documentos relativos ao consentimento informado (ANEXO VIII) e ao questionário a implementar no estudo, bem como o protocolo de investigação e documento de confidencialidade dos dados (ANEXO IX), respetivamente. O parecer favorável por parte desta entidade foi recebido o dia 30 de janeiro de 2019. Após esta etapa, foram submetidos os documentos solicitados para a Comissão de Ética da instituição no dia 25 de fevereiro de 2019, tendo sido necessário o envio de documentos para o progresso do processo de autorização no dia 26 de fevereiro de 2019. Após este período, e considerando que era necessária a autorização dos enfermeiros chefes de cada serviço para o processo evoluir, foi realizado o pedido à enfermeira diretora da instituição visto não haver meio de comunicação possível para os mesmos. O requerimento foi enviado à enfermeira diretora no dia 15 de junho de 2019, sendo o parecer favorável foi obtido no dia 1 de julho de 2019, por parte da Comissão de Ética para a Saúde (ANEXO X). Posteriormente, foi necessária a designação de um mediador interno à instituição, o qual permitiu a comunicação entre ambas as partes e possibilitando a recolha de dados. A distribuição dos questionários realizou-se no dia 18 de julho de 2019, em diferentes serviços.

Aquando da distribuição dos questionários, foi distribuído, também, um documento inerente ao processo de consentimento informado, de forma a promover a adesão livre à participação no estudo de investigação. Os enfermeiros que não pretenderam participar

foram igualmente respeitados. Os questionários, após preenchidos, eram lacrados pelo próprio participante e deixados num local combinado com a investigadora.

Os questionários foram elaborados de forma a possibilitarem a confidencialidade das informações apresentadas, bem como o anonimato, não permitindo a identificação dos sujeitos a partir dos dados presentes nos questionários. Estas duas vertentes foram garantidas em todo o processo de recolha, de tratamento e de análise de dados.

A recolha dos questionários preenchidos foi executada no dia 29 de julho de 2019, compreendendo a deslocação da investigadora às instalações das instituições. Os envelopes foram recolhidos em conjunto e sem que houvesse forma de identificação dos participantes.

3. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo serão apresentados e discutidos os resultados referentes às variáveis em estudo, tendo em conta os objetivos definidos. A análise e tratamento dos dados foi efetuada com recurso à análise descritiva (medidas de tendência central e de dispersão) e análise inferencial para explorar relações entre variáveis (testes de associação e testes de diferenças de médias).

3.1. Caraterização sociodemográfica e profissional dos enfermeiros

Do total de 208 questionários distribuídos nos contextos em estudo, verificou-se uma adesão por parte dos enfermeiros de 34,1% (n=71). Destes, 70,4% (n=50) foram respondidos em ambiente hospital e 29,6% (n=21) na comunidade (Tabela 1).
A adesão demonstrou-se inferior comparativamente à apresentada nos estudos anteriores nomeadamente de Moreira (2014) no qual houve uma adesão de 46,5% de um total de 1367 questionários distribuídos, de Moura (2015) no qual a adesão foi de 69,75% de um total de 119 questionários distribuídos, e de Silva (2016) no qual a adesão foi de 50,5% de um total de 283 questionários distribuídos. A idade média dos participantes é de 37,09 anos com um desvio padrão de ±11,197. Considerando os estudos anteriormente realizados, as amostras apresentam valores de média de idade dos enfermeiros de 35,6 anos, de 38,8 anos e de 37,1 anos, referentes aos estudos de Moreira (2014), de Moura (2015) e de Silva (2016), respetivamente, encontrando-se incluído no intervalo de valores dos três estudos.

Tabela 1. Distribuição dos questionários respondidos por contexto clínico - hospital e comunidade (n=71).

Contexto clínico	Questionários respondidos
Hospitalar	50 (70,4%)
Comunitário (ACeS)	21 (29,6%)
Total	71 (100%)

Relativamente ao sexo, pode-se observar na Tabela 2 a sua distribuição.

Tabela 2. Distribuição dos participantes por sexo.

Sexo	Participantes (%)
Feminino	61 (85,9%)
Masculino	10 (14,1%)
Total	71 (100%)

No que concerne à categoria profissional, os resultados são os que se apresentam na Tabela 3. A categoria de "enfermeiro" é a mais representada na amostra (56,3%), seguindo-se a de "enfermeiro especialista" (33,8%) e, por último, "enfermeiro graduado" (9,9%).

No estudo de Moreira (2014) as categorias dos participantes distribuem-se por "enfermeiro" (53,2%), "enfermeiro graduado" (27,3%), "enfermeiro especialista" (17,6%) e, finalmente, "enfermeiro chefe" (1,9%). Já no estudo de Moura (2015) as distribuições referentes às mesmas categorias apresentaram valores respetivos de 25,6%, de 42,7%, de 29,3% e de 2,4%. No estudo de Silva (2016) os resultados das respetivas categorias são de 55,1%, de 12,0%, de 29,0% e de 3,9%, respetivamente. Desta forma, neste estudo existe uma diferença na ordem das categorias que têm maior participantes, nomeadamente a categoria de "enfermeiro especialista" que neste estudo detém a segunda maior percentagem de participantes, podendo resultar de uma maior procura por formação especializada, por parte dos enfermeiros.

Tabela 3. Distribuição dos participantes por categoria profissional.

Categoria Profissional	Participantes (%)
Enfermeiro	40 (56,3%)
Enfermeiro Graduado	7 (9,9%)
Enfermeiro Especialista	24 (33,8%)
Total	71 (100%)

Quanto à variável inerente ao "tempo de exercício de funções no serviço atual", foi possível verificar que o tempo médio é de 9,27 anos apresentando um desvio padrão de ±7,12 e um tempo máximo de 25 anos contrabalançado com um tempo inferior a um ano.

Relativamente à variável referente à formação antes da implementação dos SIE em uso no serviço, os resultados são apresentados na Tabela 4.

Quanto à variável "formação prévia à implementação do SIE em uso" neste estudo os resultados encontrados contrastam com os apresentados nos estudos anteriores como o de Moreira (2014) em que a percentagem de enfermeiros com formação prévia é de 60,6% e de Silva (2016) em que a percentagem de enfermeiros que teve formação anterior corresponde a 78,8%. Já no estudo de Moura (2015) a percentagem assemelha-se à obtida neste estudo, sendo que 51,2% não teve formação prévia à implementação do SIE em uso

no serviço. Torna-se pertinente salientar que esta variável tem um papel importante na adesão ao uso do SIE e, por isso, é fulcral compreender o porquê de a percentagem de enfermeiros que não teve formação anterior apresentar um valor superior ao dos enfermeiros que tiveram formação prévia.

Relacionada com esta variável encontram-se as variáveis "Se sim, quantas horas de formação frequentou?" e "A formação foi ministrada por quem?". Foi possível observar que na primeira variável 77,5% não identificou as horas de formação, 16,8% teve formação com tempo ≤14 horas e 5,6% teve formação com tempo ≥14 horas. No que concerne à segunda variável, os mesmos 77,5% não identificaram quem ministrou a formação, 12,7% identificaram o formador como sendo um "enfermeiro", 2,8% identificaram o formador como sendo os "colegas de serviço" e com uma percentagem de 1,4% foram identificados diferentes formadores desde centros de formação, formadores das entidades inerentes aos SIE em implementação, parcerias da entidade regional com a Ordem dos Enfermeiros ou até colegas de grupo do SAPE. Torna-se fulcral compreender o porquê de não haver uma uniformidade da origem da formação ministrada aos enfermeiros, de forma a promover esta mesma uniformização e possibilitando, possivelmente, um aumento na satisfação no uso dos SIE, uma vez que compreender o funcionamento, a aplicabilidade e a pertinência dos SIE na prática da enfermagem poderá facilitar à sua adesão e uso adequado.

Tabela 4. Distribuição dos participantes quanto à formação prévia à implementação do SIE em uso.

Formação prévia à implementação do SIE	**Participantes (%)**
Não	42 (59,2%)
Sim	29 (40,8%)
Total	71 (100%)

Na tabela seguinte (Tabela 5) apresenta-se a distribuição dos participantes referente à variável "Já foi ou é formador/parametrizador/facilitador?".

Foi possível comparar esta variável com os estudos anteriores já mencionados, sendo que no estudo de Moreira (2014) a percentagem de enfermeiros que já foi ou é formador/parametrizador/facilitador foi de 12,5%, no estudo de Moura (2015) a percentagem é de 12,2% e no estudo de Silva (2016) é de 22,6%. Desta forma, torna-se relevante que em todos os estudos, inclusive no estudo presente, a maioria dos enfermeiros não foi nem é formador/parametrizador/facilitador, sendo que se torna importante compreender se este fator poderá ter alguma influência na adesão e satisfação com o uso dos SIE.

Tabela 5. Distribuição dos participantes na variável "Já foi ou é formador/parametrizador/facilitador?".

Já foi ou é formador/parametrizador/facilitador?	Participantes (%)
Não	57 (80,3%)
Sim	9 (12,7%)
Sem resposta	5 (7,0%)
Total	71 (100%)

Relativamente à variável "Há quanto tempo utiliza o SIE em uso?" verificou-se que o tempo médio de utilização dos SIE é de 5,96 anos com um desvio padrão de ±3,90 e um máximo e mínimo de 0 e 14, respetivamente. Já no estudo de Moreira (2014) o valor médio de tempo de uso do SIE foi de 2,1 anos, no estudo de Moura (2015) foi de 5,6 anos e no estudo de Silva (2016) o valor foi de 3,9 anos. Desta forma, torna-se pertinente compreender se esta variável poderá ter alguma influência na satisfação com o uso do SIE implementado.

Inerente à variável "Qual/quais o(s) SIE que está/estão em uso no serviço?" foi possível verificar os resultados apresentados na Tabela 6.

Verifica-se que a maioria dos enfermeiros utiliza o "Glintt" como SIE em uso, correspondendo aos participantes que exercem funções no hospital (70,4%). Os restantes participantes (29,6%), utilizando o SClínico, exercem funções na comunidade, nomeadamente num Agrupamento de Centros de Saúde.

Tabela 6. Distribuição dos participantes na variável "Qual/quais o(s) SIE que está/estão em uso no serviço?".

Qual/quais o(s) SIE que está em uso no serviço?	Participantes (%)
GLINTT	50 (70,4%)
SCLINICO	21 (29,6%)
Total	71 (100%)

Síntese dos resultados

A amostra (n=71) apresenta uma média de idade de 37,09 anos, a maioria do género feminino (85,9%). Relativamente ao grau académico, tempo de experiência no serviço em questão e a existência de formação prévia à implementação do SIE em uso nesse mesmo serviço, os resultados demonstram que a maioria se apresenta como enfermeiro (56,3%), apresenta uma média de 9,27 anos de experiência profissional no serviço atual e não teve formação prévia à implementação do SIE em uso (59,2%). Quanto às variáveis referentes à entidade que ministrou a formação nos casos que a tiveram previamente à implementação do SIE em uso, se alguma vez foram ou são formadores/parametrizadores/facilitadores, os resultados demonstram que 12,7% identificaram o formador como sendo um elemento da mesma categoria profissional,

sendo que 80,3% não executou nem executa funções de formador/parametrizador/facilitador. Considerando as variáveis relativas ao tempo de uso do SIE e aos com SIE(s) em uso, foi possível verificar que a média de tempo de uso dos SIE é de 5,96 anos, e que 70,4% dos enfermeiros utilizam o SIE GLINTT, correspondendo aos participantes que exercem funções no hospital.

3.2. Satisfação dos enfermeiros com os SIE

Neste capítulo serão apresentados os resultados relativamente à satisfação dos enfermeiros com os SIE implementados nos serviços onde exercem funções. Através da análise da Tabela 7 é possível verificar que a variável "satisfação global dos enfermeiros com os SIE" apresenta o valor de 2,63 com um desvio padrão de ±0,72 e valores de 1,00 e de 4,0 como mínimo e como máximo, respetivamente.

Considerando os estudos que temos vindo a mencionar pode-se compreender que a satisfação dos enfermeiros com o uso dos SIE nesta amostra é superior aos estudos de Moreira (2014) e de Moura (2015), nos quais esta apresentou valores de 2,52 e de 2,33, respetivamente. Todavia, o presente valor de satisfação é inferior ao obtido no estudo de Silva (2016), o qual apresenta valor de 2,96. Salienta-se que, ainda assim, os valores obtidos nesta variável em todos os estudos se posicionam abaixo do valor médio da escala (3) tornando-se essencial identificar os fatores que poderão estar intrínsecos a esta baixa satisfação com os SIE. Desta forma, uma maior atenção sobre estes fatores com vista a melhorar os aspetos que lhe estão inerentes, poderá promover uma maior satisfação dos enfermeiros.

Tabela 7. Satisfação global dos enfermeiros com os SIE

	Média	Mediana	Mínimo	Máximo	Desvio padrão
Satisfação global dos enfermeiros com os SIE	2,63	2,71	1,0	4,0	0,72

3.2.1. As cinco dimensões da satisfação dos enfermeiros com os SIE

Depreende-se igualmente importante o conhecimento acerca da satisfação dos utilizadores dos SIE agrupada em dimensões, com intuito de facilitar todo o processo de compreensão geral inerente à satisfação.

Previamente à categorização das questões patentes no questionário, torna-se imprescindível conhecer a confiabilidade deste instrumento, sendo que a avaliação da consistência interna deste é uma etapa essencial para que o processo decorra de forma adequada. Segundo Trochim (2003) cit. por Freitas e Rodrigues (2005), a consistência interna compreende "(…) *o grau com que os itens do questionário estão correlacionados entre si e com o resultado geral da pesquisa*", tornando-se importante conhecê-lo. Para a avaliação da consistência interna foi calculado o valor do *Alpha* de *Cronbach* (α). Este valor pode ser classificado conforme a sua confiabilidade em: Muito Baixa (α≤0,30); Baixa (0,30<α≤0,60); Moderada (0,60<α≤0,75); Alta (0,75<α≤0,90) ou Muito Alta (α>0,90). Desta forma, os questionários que apresentem uma confiabilidade acima do valor 0,60 já são considerados satisfatórios (Freitas & Rodrigues, 2005).

Neste estudo, o valor de *Alpha* de *Cronbach* é de 0,985, não apresentando diferença com a eliminação de qualquer um dos 71 itens do questionário, podendo apresentar uma determinada redundância nos itens presentes. Foi possível verificar, ainda, que as correlações entre os itens variam entre 1,00 e -0,118.

Considerando que o instrumento de recolha de dados neste estudo apresenta uma confiabilidade "Muito Boa" procedeu-se à categorização das questões patentes no questionário, por forma a obter dimensões mais específicas.

Devido ao tamanho reduzido da amostra deste estudo, a Análise Fatorial Exploratória (AFE) não foi possível ser executada, sendo que para a categorização das questões foram utilizadas as mesmas dimensões de Silva (2016) ser o estudo mais recente. Assim, as dimensões identificadas são as que se seguem na tabela seguinte (Tabela 8).

As dimensões identificadas resultaram do processo de AFE, pelo que possibilita uma análise mais específica de cada categoria quanto à variável em estudo, ou seja, a satisfação dos enfermeiros com o uso dos SIE. Consequentemente, e utilizando estas cinco dimensões, pode-se prosseguir para o cálculo dos valores da variável neste estudo de investigação.

Tabela 8. Dimensões da análise de satisfação dos enfermeiros com os SIE em uso.

Dimensões de Análise de Satisfação (Autor, Ano)
Silva (2016)
Partilha de Informação
Estrutura e Conteúdos de Informação necessária à Tomada de Decisão
Estrutura de Suporte e Contributos do SIE
Segurança, Proteção de Dados e Apoio Técnico Formativo
Apresentação Gráfica de Dados

Na tabela 9 são apresentados os valores referentes à satisfação dos enfermeiros com os SIE referente a cada dimensão.

Pode-se verificar que existe diferença entre as diferentes dimensões no que concerne à satisfação dos enfermeiros com o uso dos SIE. A dimensão com valor de satisfação maior é a dimensão 2 "Acesso à informação necessária à tomada de decisão" e a dimensão com

valor de satisfação menor é a dimensão 3 “Estruturas de suporte e contributos dos SIE”, sendo estes resultados importantes para o trabalho do enfermeiro gestor.

Na vertente da dimensão com maior valor, o papel do enfermeiro gestor passará pela recolha de dados acerca dos aspetos inerentes à linguagem e à importância atribuída ao processo de enfermagem, uma vez que o facto de os enfermeiros poderem valorizar menos estas vertentes poderá numa maior satisfação com esta dimensão, e vice-versa. A exigência dos enfermeiros para com o SIE poderá também determinar a satisfação com o SIE nas vertentes da representatividade dos cuidados e da documentação de informação relevante, dos mecanismos de alerta, das atualizações e dos processos de acesso individual aos processos clínicos. Assim, torna-se pertinente que se compreenda a perspetiva dos enfermeiros e as expectativas que estes detêm de forma a compreender o nível de satisfação. Ainda assim, é percetível que este nível de satisfação fica abaixo do valor de (3) pelo que, ainda que seja a dimensão com maior satisfação, o enfermeiro gestor deverá estar atento a esta dimensão com intuito de criar condições promotoras de maior satisfação dos seus colaboradores com o uso dos SIE.

Quanto à dimensão com menor valor de satisfação dos enfermeiros esta relaciona-se com as estruturas de suporte e os contributos que o SIE apresentam na promoção da qualidade dos cuidados de saúde. Nesta vertente, o enfermeiro gestor deverá proceder de forma a compreender a baixa satisfação. Como o próprio título da dimensão refere, os aspetos inerentes à prontidão de resposta para os registos, a velocidade de registo e de gravação de dados, e de acesso a essa informação poderá deter um papel pertinente no nível de satisfação. Considerando que os enfermeiros geram e acedem a informação várias vezes no mesmo turno, é possível que haja uma menor satisfação caso a prontidão de resposta, velocidade de processamento dos registos e de acesso à informação seja insuficiente. Um fator determinante poderá ser os terminais disponíveis em termos quantitativos e qualitativos. Computadores que tenham capacidade de processamento maior, ou que estejam em maior quantidade num serviço, permitem um processo de trabalho mais eficiente, pelo que este fator poderá ser valorizado pelos enfermeiros e, caso as condições favoráveis não estejam presentes, resultar num nível de satisfação menor. Tal como se pode verificar nos dados apresentados anteriormente referentes à formação prévia à implementação do SIE, nos quais se verificou que a maioria não teve acesso a essa formação anterior, é possível que o baixo valor de satisfação se relacione com este item uma vez que caso não haja formação anterior os enfermeiros não conseguirão apresentar-se tão recetivos e poderão apresentar uma maior resistência no uso dos SIE.

Relativamente aos contributos dos SIE na produtividade, na promoção de formação e de investigação, na promoção de ganhos de saúde, bem como na quantidade e qualidade dos indicadores de saúde sensíveis aos cuidados de enfermagem, é essencial que se compreenda a valorização que os enfermeiros detêm nestes fatores, pois caso a valorização seja maior e os SIE não corresponderem a essa expectativa poderá resultar em resultados de satisfação mais baixos. Assim, nesta dimensão o enfermeiro gestor

deverá recolher os dados acerca das expectativas dos enfermeiros e avaliar se o SIE implementado estará a corresponder a essas mesmas expectativas, visando um aumento da satisfação.

Tabela 9. Satisfação dos enfermeiros com os SIE por dimensão.

Dimensões	Média	Mediana	Desvio padrão	Mínimo	Máximo
D1 "Partilha de informação"	2,72	2,69	0,8	1	5
D2 "Acesso à informação necessária à tomada de decisão"	2,84	2,94	0,8	1	5
D3 "Estruturas de suporte e contributos dos SIE"	2,56	2,66	0,72	1	4
D4 "Segurança, proteção de dados e apoio técnico"	2,8	2,89	0,78	1	5
D5 "Apresentação gráfica dos dados"	2,76	3,00	1,02	1	5

Dimensão 1 “Partilha de informação”

A primeira dimensão salientada por Silva (2016) é a “Partilha de informação”. Esta carateriza-se por agregar 18 itens do instrumento de recolha de dados, os quais se encontram inerentes ao processo de partilha de informação quer intrainstituições de saúde, quer interinstituições de saúde, aos processos de manutenção dos dados dos clientes, ao acesso à informação necessária para o exercício profissional e aos mecanismos intrínsecos à gestão do acesso à informação por outros profissionais. Os itens estão apresentados na tabela seguinte, assim como os valores referentes à média, desvio padrão, mínimo e máximo de cada item (Tabela 10).

Nesta dimensão a média da satisfação dos enfermeiros com os SIE situa-se nos 2,72 com desvio padrão de ±0,79, variância de 0,64 e valores de máximo e de mínimo de 4,50 e de 1,00, respetivamente. Pode dizer-se que esta dimensão se encontra acima da média global de satisfação dos utilizadores com os SIE em uso. Comparando com o estudo que apresenta as mesmas dimensões (Silva, 2016) no qual esta dimensão apresenta um valor médio de satisfação de 2,91 verifica-se que os enfermeiros que participaram neste estudo se encontram menos satisfeitos com os SIE em uso nesta dimensão. Inerente a este valor de satisfação nesta dimensão poderão estar fatores como o tempo de uso do SIE, a experiência que têm com o mesmo, bem como as expectativas que os profissionais têm.Tal como se pode verificar na tabela o item desta dimensão que apresenta maior valor de satisfação por parte dos enfermeiros é o item “Mecanismos/dispositivos de gestão de acesso de outros profissionais à documentação”. É importante, também, salientar que este item se apresenta acima da média de satisfação global dos enfermeiros com os SIE em uso e do valor médio de 3. Este resultado poder-se-á dever ao conhecimento que os enfermeiros detêm, através do trabalho em equipa multidisciplinar, da

acessibilidade que os outros profissionais referem durante o turno e que se irá manifestar na dinâmica de trabalho entre profissionais. Este fator juntamente com as expectativas que os enfermeiros desenvolvem aquando da implementação de um SIE no serviço relativamente à possibilidade de facilitar o processo de trabalho com outros profissionais poderá resultar numa valorização maior deste item. Desta forma, se se tiver em consideração estes fatores, pode-se afirmar que os SIE respondem positivamente às expectativas que os enfermeiros têm. Ainda assim, como enfermeira gestora poderia explorar novas alternativas, com a equipa técnica e de apoio informático, com intuito de que este fator pudesse promover uma dinâmica ainda melhor entre profissionais de saúde. Estabelecer uma "ponte" entre a documentação de diferentes profissionais de uma forma mais eficaz poderia ser uma alternativa viável para que haja menor entropia no processo de trabalho, através de sistemas de documentação comuns ou com ligações diretas aos elementos que os profissionais necessitam de aceder no momento, por exemplo.

Estas alternativas tornam-se essenciais na medida em que o item desta dimensão que apresenta refere-se à partilha de informação documentada entre instituições diferentes, entre enfermeiros e outros profissionais de saúde. Em Portugal os cuidados de saúde são prestados, inevitavelmente e em algum momento da vida das pessoas, em instituições e por profissionais diferentes e, consequentemente, é fulcral que haja acesso eficiente à informação prévia do cliente de forma a garantir segurança e continuidade dos cuidados. Assim, as alternativas anteriormente salientadas tornam-se importantes uma vez que estabelecendo uma "ponte" entre a documentação de diferentes profissionais e instituições, promove-se a qualidade dos cuidados e a satisfação dos profissionais, já que se estes tiverem melhor e mais rápido acesso a informação relevante para o processo de cuidados, estes ficarão mais satisfeitos com o SIE.

Tabela 10. Dimensão 1 "Partilha de informação".

Itens da dimensão "Partilha de informação"	Média	Mediana	Desvio Padrão	Variância	Máximo	Mínimo
(Q.13) Mecanismos/dispositivos de gestão de acesso de outros profissionais à documentação	3,06	3,00	0,83	0,69	5,00	1,00
(Q.14) Manutenção dos dados do cliente ("arquivo") ao longo do tempo	2,83	3,00	0,92	0,84	4,00	1,00
(Q.19) Acesso à informação necessária para o exercício da atividade profissional	2,99	3,00	1,01	1,01	5,00	1,00
(Q.20.1) Partilha de informação documentada na mesma instituição entre serviços diferentes, por enfermeiros: Conteúdo da informação partilhada	2,66	3,00	1,04	1,08	5,00	1,00
(Q.20.2) Partilha de informação documentada na mesma instituição entre serviços diferentes, por enfermeiros: Quantidade da informação partilhada	2,73	3,00	1,01	1,02	5,00	1,00
(Q.20.3) Partilha de informação documentada na mesma instituição entre serviços diferentes, por enfermeiros: Compreensibilidade da informação	2,77	3,00	1,06	1,12	5,00	1,00
(Q.21.1) Partilha de informação documentada na mesma instituição entre serviços diferentes, entre	2,83	3,00	0,97	0,94	5,00	1,00

enfermeiros e outros profissionais de saúde: Conteúdo da informação partilhada						
(Q.21.2) Partilha de informação documentada na mesma instituição entre serviços diferentes, entre enfermeiros e outros profissionais de saúde: Quantidade da informação partilhada	2,77	3,00	0,97	0,95	5,00	1,00
(Q.21.3) Partilha de informação documentada na mesma instituição entre serviços diferentes, entre enfermeiros e outros profissionais de saúde: Compreensibilidade da informação	2,89	3,00	0,99	0,99	5,00	1,00
(Q.22.1) Partilha de informação documentada por outros profissionais de saúde: Conteúdo da informação partilhada	2,97	3,00	1,01	1,03	5,00	1,00
(Q.22.2) Partilha de informação documentada por outros profissionais de saúde: Quantidade da informação partilhada	2,89	3,00	1,04	1,07	5,00	1,00
(Q.22.3) Partilha de informação documentada por outros profissionais de saúde: Compreensibilidade da informação	2,97	3,00	1,03	1,06	5,00	1,00
(Q.23.1) Partilha de informação documentada entre instituições diferentes, entre enfermeiros: Conteúdo da informação partilhada	2,46	2,00	0,99	0,98	4,00	1,00
(Q.23.2) Partilha de informação documentada entre instituições diferentes, entre enfermeiros: Quantidade da informação partilhada	2,36	2,00	0,98	0,96	4,00	1,00
(Q.23.3) Partilha de informação documentada entre instituições diferentes, entre enfermeiros: Compreensibilidade da informação	2,48	2,00	1,09	1,19	5,00	1,00
(Q.24.1) Partilha de informação documentada entre instituições diferentes, entre enfermeiros e outros profissionais de saúde: Conteúdo da informação partilhada	2,41	2,00	0,97	0,95	4,00	1,00
(Q.24.2) Partilha de informação documentada entre instituições diferentes, entre enfermeiros e outros profissionais de saúde: Quantidade da informação partilhada	2,35	2,00	0,99	0,99	4,00	1,00
(Q.24.3) Partilha de informação documentada entre instituições diferentes, entre enfermeiros e outros profissionais de saúde: Compreensibilidade da informação	2,45	2,00	1,01	1,02	4,00	1,00

Dimensão 2 “Acesso à informação necessária à tomada de decisão”

A segunda dimensão salientada por Silva (2016) designa-se por “Acesso à informação necessária à tomada de decisão” e inclui 18 itens do instrumento de recolha de dados, os quais estão inerentes à linguagem usada no processo de enfermagem, a importância atribuída a este processo, as consequentes associações entre etapas do processo, o nível de apoio à tomada de decisão, bem como fatores relativos aos dispositivos/mecanismos de alerta, a representação dos cuidados, as atualizações, aos mecanismos de acesso aos processos clínicos dos clientes e à documentação de informação relevante para a atividade profissional. Estes itens podem ser observados na tabela seguinte, assim como a média de satisfação (Tabela 11).

Nesta dimensão a média da satisfação apresenta-se nos 2,84 com desvio padrão de ±0,79, variância de 0,64 e valores de máximo e de mínimo de 4,50 e de 1,00, respetivamente. Desta forma, pode-se dizer que esta dimensão se encontra acima da média global de satisfação dos utilizadores com os SIE em uso.

No estudo de Silva (2016) esta dimensão obteve um valor médio de satisfação de 3,13 situando-se acima do valor obtido no presente estudo. Considerando que esta dimensão se relaciona com os processos de acesso à informação necessária à tomada de decisão, nomeadamente a linguagem usada, bem como o próprio processo de enfermagem pode-se verificar que os enfermeiros que participaram neste estudo se encontram menos satisfeitos comparativamente aos que participaram no estudo anterior.

Nesta dimensão salientou-se pelo valor mais elevado de satisfação o item referente aos mecanismos de acesso individual ao processo clínico do cliente. Considerando o valor de 3,30 e o valor de satisfação global dos enfermeiros com os SIE verifica-se que este tanto se apresenta acima deste último quanto do valor médio de 3 da escala de Likert utilizada. Os SIE permitem a documentação dos clientes nos diferentes momentos do turno, pelo que um SIE que permita um acesso frequente e eficiente aos dados relevantes torna a dinâmica de trabalho mais produtiva. Os mecanismos do SIE que permitem aos enfermeiros aceder a esses mesmos dados deverão garantir facilidade de uso para que este processo seja facilitado. Uma das ferramentas que promove esta facilidade e acessibilidade é a linguagem utilizada nos SIE. Uma linguagem comum promove uma melhor capacidade de trabalho por meio de uso de termos transversais e que permitem uma compreensão e tomada de decisão mais eficiente. Outra ferramenta poderá passar pela diminuição dos "cliques" efetuados para aceder à informação, tornando-se todo o processo de trabalho menos moroso, aumentando a satisfação dos utilizadores.

O item com menor valor de satisfação relaciona-se com a "Realização de atualizações com base na evidência científica" (2,59). A enfermagem é uma profissão científica, e compreende uma atualização de conteúdos e de conceções de forma contínua, sendo que, caso os enfermeiros valorizem estes aspetos e o SIE não apresente atualização que acompanhe a evolução neste elemento, o valor de satisfação poderá diminuir. Como enfermeira gestora, uma das estratégias a implementar poderia passar pela procura por atualização destas vertentes de acordo com o que o serviço em específico necessita, passando pela atualização da própria nomenclatura, lógica e disposição do SIE de forma a melhorar os processos de cuidados e a satisfação dos enfermeiros.

Tabela 11. Dimensão 2 - "Acesso à informação necessária à tomada de decisão".

Itens da dimensão "Acesso à informação necessária à tomada de decisão"	Média	Mediana	Desvio Padrão	Variância	Máximo	Mínimo
(Q.1.1) Linguagem utilizada nos diagnósticos de enfermagem	3,03	3,00	1,04	1,07	5,00	1,00
(Q.1.2) Linguagem utilizada nas intervenções de enfermagem	2,94	3,00	1,02	1,04	5,00	1,00
(Q.1.3) Linguagem utilizada nos resultados enfermagem	2,69	3,00	1,02	1,03	5,00	1,00
(Q.2) Importância atribuída à "Avaliação inicial de enfermagem"	3,03	3,00	1,08	1,16	5,00	1,00
(Q.3) Importância atribuída aos "Diagnósticos de enfermagem"	2,99	3,00	1,04	1,09	5,00	1,00
(Q.4) Importância atribuída às "Intervenções de enfermagem"	2,94	3,00	1,02	1,04	5,00	1,00

(Q.5) Importância atribuída aos "Resultados de enfermagem"	2,73	3,00	1,02	1,04	5,00	1,00
(Q.6) Associação entre um diagnóstico específico, as respetivas intervenções e resultados de enfermagem	2,73	3,00	1,06	1,13	5,00	1,00
(Q.7.1) Nível de apoio à tomada de decisão clínica na identificação dos diagnósticos de enfermagem	2,81	3,00	1,01	1,02	5,00	1,00
(Q.7.2) Nível de apoio à tomada de decisão clínica nas intervenções de enfermagem	2,79	3,00	1,01	1,01	5,00	1,00
(Q.7.3) Nível de apoio à tomada de decisão clínica nos resultados de enfermagem	2,73	3,00	0,95	0,89	4,00	1,00
(Q.8) Dispositivos/mecanismos de alerta	3,06	3,00	1,03	1,07	5,00	1,00
(Q.9) Representar os cuidados	2,64	3,00	1,04	1,07	5,00	1,00
(Q.10) Realizar atualizações dos conteúdos/parametrização	2,64	3,00	0,92	0,84	4,00	1,00
(Q.11) Realizar atualizações baseadas na evidência científica	2,59	3,00	0,94	0,88	4,00	1,00
(Q.12) Mecanismos de acesso individual ao processo clínico do cliente	3,30	3,00	0,98	0,97	5,00	1,00
(Q.18) Possibilidade de documentação da informação que reporta como relevante para o exercício da atividade profissional	2,93	3,00	0,95	0,89	5,00	1,00
(Q.28) Atualizações dos conteúdos/parametrização do SIE em uso	2,75	3,00	1,06	1,12	5,00	1,00

Dimensão 3 "Estruturas de suporte e contributos dos SIE"

A terceira dimensão designa-se por "Estruturas de suporte e contributos do SIDE" (Silva, 2016), e engloba 19 itens. Estes encontram-se ligados a fatores como a prontidão de resposta, à quantidade de terminais disponíveis, à formação prévia e/ou contínua, assim como aos contributos do SIE, aos indicadores de cuidados de enfermagem e à facilidade de utilização. As questões inerentes a esta dimensão e a média de satisfação obtida neste estudo apresentam-se na tabela seguinte (Tabela 12).

Nesta dimensão a média da satisfação apresenta-se nos 2,56 com desvio padrão de ±0,72, variância de 0,52 e valores de máximo e de mínimo de 3,74 e de 1,00, respetivamente. Desta forma, pode-se dizer que esta dimensão se encontra abaixo da média global de satisfação dos utilizadores com os SIE em uso.

Comparando os valores de satisfação dos enfermeiros nesta dimensão com o estudo de Silva (2016) verifica-se que este apresentou um valor de 2,81 que contrasta com o valor do estudo presente, sendo que os enfermeiros que participaram no estudo de Silva (2016) se encontravam mais satisfeitos com esta dimensão.

Nesta dimensão o item "Relativamente ao contributo do SIE no uso na promoção da eficiência dos cuidados de enfermagem" é o que apresenta maior valor de satisfação (2,90). Este fator poder-se-á dever ao facto de a tecnologia se apresentar como facilitadora do processo de cuidados, potencializando o desempenho dos enfermeiros e permitindo uma melhor gestão dos cuidados de enfermagem.

Contrariamente ao item anterior, o item com menor valor de satisfação por parte dos enfermeiros refere-se à "Prontidão de resposta relativamente ao tempo que despende/gasta na execução da documentação dos cuidados" (2,10). Ainda que as tecnologias tenham como propósito facilitar a gestão e os processos de trabalho, esta poderá tornar-se numa desvantagem quando algumas condições não são favoráveis. A falta de formação prévia à implementação do SIE, a falta de infraestruturas que permitam uma documentação mais rápida pode estar entre as razões para que este valor se apresente mais baixo. Além destes, a própria disposição da estrutura de documentação dos cuidados poderá tornar-se numa desvantagem caso esta não corresponda às expectativas dos enfermeiros.

Desta forma, como enfermeira gestora uma das medidas estratégicas poderá passar pela promoção de condições favoráveis para que estes fatores sejam garantidos, aumentando a satisfação dos enfermeiros.

Tabela 12. Dimensão 3 "Estruturas de suporte e contributos dos SIE".

Itens da dimensão "Estruturas de suporte e contributos dos SIE"	Média	Mediana	Desvio Padrão	Variância	Máximo	Mínimo
(Q.30.1) Prontidão de resposta relativamente ao tempo que despende/gasta na execução da documentação dos cuidados	2,10	2,00	0,92	0,85	4,00	1,00
(Q.30.2) Prontidão de resposta relativamente a velocidade de registo, gravação e reserva dos dados	2,36	2,00	1,02	1,05	5,00	1,00
(Q.30.3) Prontidão de resposta relativamente a velocidade de acesso à informação já documentada por enfermeiros	2,20	2,00	0,96	0,92	4,00	1,00
(Q.30.4) Prontidão de resposta relativamente a velocidade de acesso à informação já documentada por outros profissionais de saúde	2,17	2,00	0,95	0,89	4,00	1,00
(Q.31) Relativamente à quantidade de terminais (computadores) disponíveis para proceder à documentação	2,61	2,00	1,21	1,46	5,00	1,00
(Q.32) Relativamente à qualidade de terminais (computadores) disponíveis para proceder à documentação	2,59	2,00	1,15	1,32	5,00	1,00
(Q.33) Relativamente à formação prévia	2,49	2,00	0,99	1,00	5,00	1,00
(Q.34) Sobre a formação contínua	2,46	2,00	0,99	0,98	5,00	1,00
(Q.35) Relativamente ao contributo do SIE no uso na promoção da eficiência dos cuidados de enfermagem	2,90	3,00	1,04	1,08	5,00	1,00
(Q.36) Relativamente ao contributo do SIE na promoção da capacidade de tomada de decisão e autonomia no exercício da sua atividade profissional	2,84	3,00	1,02	1,03	5,00	1,00
(Q.37) Relativamente ao contributo do SIE na produtividade do exercício da sua atividade profissional	2,76	3,00	1,04	1,09	4,00	1,00
(Q.38) Relativamente aos contributos do SIE na promoção da formação e investigação em enfermagem	2,76	3,00	1,01	1,03	5,00	1,00
(Q.39) Relativamente ao contributo do SIE na promoção dos ganhos em saúde dos clientes	2,77	3,00	0,99	0,99	5,00	1,00
(Q.40) Relativamente à quantidade dos indicadores relativos aos cuidados de enfermagem que são gerados	2,74	3,00	0,99	0,98	5,00	1,00

(Q.41) Relativamente à qualidade dos indicadores relativos aos cuidados de enfermagem que são gerados	2,59	3,00	0,99	0,97	5,00	1,00
(Q.42) Relativamente aos contributos do SIE em uso na promoção da comunicação entre os diferentes níveis de gestão da instituição	2,59	3,00	1,03	1,06	4,00	1,00
(Q.43.1) Os eventuais indicadores relativos aos cuidados de enfermagem na estratégia de gestão de recurso humanos	2,37	2,00	0,94	0,89	4,00	1,00
(Q.43.2) Os eventuais indicadores relativos aos cuidados de enfermagem na estratégia de gestão de recursos materiais no serviço	2,46	3,00	0,92	0,85	4,00	1,00
(Q.44) Facilidade de utilização	2,79	3,00	1,12	1,26	5,00	1,00

Dimensão 4 "Segurança, proteção de dados e apoio técnico"

A quarta dimensão "Segurança, proteção de dados e apoio técnico" compreende 10 itens, tal como se pode observar juntamente com a média de satisfação obtida neste estudo na tabela que se segue (Tabela 13). Os itens englobados nesta dimensão remetem para o nível global de segurança dos dados, para os mecanismos de segurança, de apoio técnico e para o apoio quotidiano por parte dos enfermeiros com funções de formadores/elos de ligação do serviço.

Nesta dimensão a média da satisfação apresenta-se nos 2,80 com desvio padrão de ±0,78, variância de 0,60 e valores de máximo e de mínimo de 5,00 e de 1,00, respetivamente. Desta forma, pode-se dizer que esta dimensão se encontra acima da média global de satisfação dos utilizadores com os SIE em uso.

Comparativamente ao valor de satisfação com esta dimensão de 3,04, obtido no estudo de Silva (2016), pode-se inferir que os enfermeiros que participaram no estudo presente se encontram menos satisfeitos.

Nesta dimensão o item "Mecanismos de segurança que impedem a documentação de dados aberrantes" é o que apresenta valor de satisfação superior (3,17). O processo de documentação e de posterior consulta dos dados documentados permite que haja uma continuidade de cuidados e de reconhecimento de comportamentos/dados padrão do cliente, os quais facilitam o processo de cuidados por parte dos profissionais de saúde. Se um SIE permite que haja documentação de dados aberrantes, este processo pode tornar-se mais moroso e, como consequência, resultar em menor qualidade. O facto de os enfermeiros valorizarem positivamente este item permite compreender que os SIE em uso correspondem às expectativas que estes profissionais detêm no funcionamento patente ao impedimento de documentação de dados aberrantes.

Contrariamente a este valor de satisfação, o item "Mecanismos de apoio técnico do "serviço de informática" fora das horas de expediente" é o que apresenta menor valor (2,37). Neste sentido, e considerando que este item inclui a dinâmica que existe entre o processo de trabalho dos profissionais, os possíveis problemas que estes detetam no SIE,

e a resposta dos serviços técnicos para solucionar esses problemas, é essencial que exista uma efetiva resposta eficaz. Quanto maior for o apoio técnico dos "serviços de informática", melhor decorrerá todo o restante processo de trabalho, resultando em maior satisfação com o SIE. Assim, como enfermeira gestora uma das medidas a implementar poderia passar pela existência de um regime de trabalho dos elementos da equipa técnica em *oncall* e que permitisse uma resposta ainda que fora no horário de expediente no local, uma vez que permitiria facilitar todo o fluxo de trabalho para as diferentes equipas.

Tabela 13. Dimensão 4 "Segurança, proteção de dados e apoio técnico".

Itens da dimensão "Segurança, proteção de dados e apoio técnico"	Média	Mediana	Desvio Padrão	Variância	Máximo	Mínimo
(Q.15) Nível global de segurança/proteção dos dados dos clientes do SIE nas utilizações indevidas "por estranhos"	3,06	3,00	0,92	0,85	5,00	1,00
(Q.16) Nível global de segurança/proteção dos dados dos clientes do SIE em uso, face a utilizações indevidas "por utilizadores autenticados"	3,06	3,00	0,87	0,76	5,00	1,00
(Q.17) Mecanismos de segurança que impedem a documentação de dados aberrantes	3,17	3,00	1,24	1,54	5,00	1,00
(Q.25.1) Mecanismos de apoio técnico do "serviço de informática" nas horas de expediente	2,69	3,00	1,02	1,04	5,00	1,00
(Q.25.2) Mecanismos de apoio técnico do "serviço de informática" fora das horas de expediente	2,37	2,00	0,96	0,92	5,00	1,00
(Q.26.1) Mecanismos de apoio técnico no que respeita ao apoio técnico presencial	2,54	3,00	0,99	0,99	5,00	1,00
(Q.26.2) Mecanismos de apoio técnico no que respeita ao apoio técnico por telefone	2,78	3,00	1,08	1,16	5,00	1,00
(Q.26.3) Mecanismos de apoio técnico no que respeita ao apoio técnico por e-mail	2,59	3,00	1,05	1,11	5,00	1,00
(Q.26.4) Mecanismos de apoio técnico no que respeita aos mecanismos de ajuda do próprio sistema	2,59	3,00	0,99	0,99	5,00	1,00
(Q.27) Relativamente ao apoio quotidiano dos enfermeiros formadores/elos de ligação do serviço	2,82	3,00	0,98	0,97	5,00	1,00

Dimensão 5 "Apresentação gráfica dos dados"

A quinta dimensão identificada por Silva (2016) é denominada por "Apresentação gráfica de dados" e inclui 5 itens, os quais se relacionam com a apresentação gráfica das interfaces. Esta dimensão é apresentada na tabela que se segue (Tabela 14), juntamente com a média de satisfação obtida neste estudo.

Nesta dimensão a média da satisfação apresenta-se nos 2,76 com desvio padrão de ±1,02, variância de 1,05 e valores de máximo e de mínimo de 5,00 e de 1,00, respetivamente.

Desta forma, pode-se dizer que esta dimensão se encontra acima da média global de satisfação dos utilizadores com os SIE em uso.

No estudo de Silva (2016) o valor obtido nesta dimensão foi de 3,02 tornando-se superior ao deste estudo, contudo, e comparativamente ao valor médio de satisfação global dos enfermeiros com os SIE em uso, o valor obtido neste estudo é superior. Esta dimensão relaciona-se com a parte mais visual do SIE, pelo que se torna num aspeto essencial pois é o produto com o qual o enfermeiro se depara ao utilizar o SIE.

Nesta dimensão, o item com maior nível de satisfação é "Apresentação gráfica dos *interfaces* do plano de cuidados do cliente" (2,83). Ainda que o conteúdo e a estrutura do SIE seja um aspeto essencial para o processo de trabalho, a apresentação gráfica também pode ser considerada como um fator de satisfação importante para o processo de trabalho dos enfermeiros. Se a apresentação gráfica não corresponder às expectativas dos utilizadores, o processo de trabalho poderá ficar comprometido e o seu potencial poderá ficar aquém no que respeita à qualidade do mesmo, além do facto de se a apresentação gráfica for atrativa, a intenção de uso poderá tornar-se maior e, assim, resultar numa maior satisfação. Assim, uma das estratégias como enfermeira gestora poderá passar pela compreensão das expectativas que os enfermeiros apresentam relativamente ao SIE e trabalhar com a equipa técnica de forma a poder alterar os aspetos que se tornam menos atrativos e causam alguma entropia no processo de trabalho. Contrariamente a este item, salienta-se pelo valor mais baixo o item "Apresentação gráfica dos interfaces da documentação da evolução/resultados de enfermagem" (2,65). Tal como anteriormente mencionado, e identificando como um dos meios para a qualidade de cuidados a continuidade dos mesmos, torna-se essencial que haja uma apresentação gráfica destes. A apresentação de gráficos é uma das formas de facilitar a compreensão da evolução, contudo, nem sempre esses mecanismos são suficientes. A apresentação de resultados em forma de indicadores também se torna numa forma eficaz de compreender a evolução e os resultados das intervenções de enfermagem e a promoção de programas de melhoria contínua da qualidade dos cuidados de enfermagem. Contudo, nas organizações ainda é produzido um número insuficiente de indicadores sensíveis à intervenção dos enfermeiros.

Desta forma, e sendo esta alternativa uma das competências do enfermeiro gestor, faz sentido que se procure desenvolver e testar novos indicadores que permitam a visibilidade das práticas e dos processos de trabalho em enfermagem. Além de tornar todo o trabalho mais "quantificável", permite aos profissionais terem um meio de motivação para uma prática de maior qualidade.

Inerente à tabela apresentada no ANEXO XI e considerando as dimensões identificadas anteriormente, torna-se pertinente identificar quais as questões que apresentavam níveis de satisfação superiores e inferiores, bem como identificar quais as dimensões que as incluem, uma vez que possibilitará compreender especificamente os aspetos relacionados com o uso dos SIE em que os enfermeiros se encontram mais satisfeitos e

menos satisfeitos. Assim, na tabela que se segue (Tabela 15) apresentam-se as respetivas 10 questões (itens) do questionário onde se verificam níveis de satisfação superiores e as 10 questões com os níveis de satisfação inferiores, identificando, ainda, as dimensões às quais estas pertencem.

Tabela 14. Dimensão 5 "Apresentação gráfica dos dados".

Itens da Dimensão "Apresentação gráfica dos dados"	Média	Mediana	Desvio Padrão	Variância	Máximo	Mínimo
(Q.29.1) Apresentação gráfica dos interfaces da "avaliação inicial do cliente"	2,79	3,00	1,11	1,22	5,00	1,00
(Q.29.2) Apresentação gráfica dos interfaces da "plano de cuidados do cliente"	2,83	3,00	1,08	1,18	5,00	1,00
(Q.29.3) Apresentação gráfica dos interfaces da "documentação da execução das intervenções autónomas de enfermagem"	2,77	3,00	1,07	1,15	5,00	1,00
(Q.29.4) Apresentação gráfica dos interfaces da "documentação da execução das intervenções interdependentes de enfermagem"	2,77	3,00	1,09	1,18	5,00	1,00
(Q.29.5) Apresentação gráfica dos interfaces da documentação da evolução/resultados de enfermagem"	2,65	3,00	1,08	1,17	5,00	1,00

Considerando os itens com valores médios de satisfação maiores, salientam-se os itens "Mecanismos de acesso individual ao processo clínico do cliente" referente à dimensão "Acesso à informação necessária à tomada de decisão" e o item "Mecanismos de segurança que impedem a documentação de dados aberrantes" pertencente à dimensão "Segurança, proteção de dados e apoio técnico". Assim, pode-se afirmar que do total de itens presentes no questionário, estes são os aspetos com os quais os enfermeiros se encontram mais satisfeitos. Refletindo acerca de ambos os itens, e juntamente com o que anteriormente foi mencionado aquando na análise de cada dimensão, é importante referir que estes itens se relacionam diretamente com o processo de trabalho dos enfermeiros, particularmente na documentação de dados e no acesso aos mesmos. Torna-se previsível que haja uma maior expectativa por parte dos enfermeiros nestas vertentes, sendo que os SIE em uso correspondem de uma forma mais favorável às mesmas. Ainda assim, o valor obtido não é suficientemente alto para que se considere que não há nada a alterar. Novamente, uma estratégia vantajosa será compreender as expectativas que os enfermeiros detêm para poder trabalhar em conjunto com a equipa técnica de forma a remodelar os aspetos que não sejam promotores de satisfação.

Já no concerne aos itens com menor valor de satisfação por parte dos enfermeiros, pode-se identificar os itens "Prontidão de resposta relativamente a velocidade de acesso à informação já documentada por outros profissionais de saúde" e "Prontidão de resposta

relativamente ao tempo que despende/gasta na execução da documentação dos cuidados". Um SIE é uma ferramenta que visa facilitar e otimizar os processos de trabalho em equipa, pelo que a expectativa dos enfermeiros quanto a estas vertentes se poderá situar num patamar alto.

Torna-se essencial, adicionalmente, compreender os fatores que poderão estar correlacionados com o aumento ou a diminuição da satisfação dos utilizadores com os SIE. Deste modo, no próximo capítulo são apresentados e discutidos os resultados do estudo relativamente aos fatores que poderão ajudar a explicar o nível de satisfação dos enfermeiros com os SIE.

Tabela 15. Itens com maior e menor nível de satisfação relativamente à média de satisfação global dos enfermeiros com os SIE.

Questões		Valor de Satisfação (Média)	Valor de Satisfação (Mediana)	Dimensão
Maior nível de satisfação dos enfermeiros	12. Mecanismos de acesso individual ao processo clínico do cliente	3,30	3,00	Dimensão "Acesso à informação necessária à tomada de decisão"
	17. Mecanismos de segurança que impedem a documentação de dados aberrantes	3,17	3,00	Dimensão "Segurança, proteção de dados e apoio técnico"
	8. Dispositivos/mecanismos de alerta	3,06	3,00	Dimensão "Acesso à informação necessária à tomada de decisão"
	13. Mecanismos/dispositivos de gestão de acesso de outros profissionais à documentação	3,06	3,00	Dimensão "Partilha de informação"
	15. Nível global de segurança/proteção dos dados dos clientes do SIE nas utilizações indevidas "por estranhos"	3,06	3,00	Dimensão "Segurança, proteção de dados e apoio técnico"
	16. Nível global de segurança/proteção dos dados dos clientes do SIE em uso, face a utilizações indevidas "por utilizadores autenticados"	3,06	3,00	Dimensão "Segurança, proteção de dados e apoio técnico"
	1.1. Linguagem utilizada nos diagnósticos de enfermagem	3,03	3,00	Dimensão "Acesso à informação necessária à tomada de decisão"
	2. Importância atribuída à "Avaliação inicial de enfermagem"	3,03	3,00	Dimensão "Acesso à informação necessária à tomada de decisão"
	3. Importância atribuída aos "Diagnósticos de enfermagem"	2,99	3,00	Dimensão "Acesso à informação necessária à tomada de decisão"
	19. Acesso à informação necessária para o exercício da atividade profissional	2,99	3,00	Dimensão "Partilha de informação"
	23.1. Partilha de informação documentada entre instituições diferentes, entre enfermeiros: Conteúdo da informação partilhada 43.2. Os eventuais indicadores relativos aos cuidados de enfermagem na estratégia de gestão de recursos materiais no serviço	2,46	2,00	Dimensão "Partilha de informação"
			2,00	Dimensão "Estruturas de suporte e contributos dos SIE"
	24.3. Partilha de informação documentada entre	2,45	2,00	Dimensão "Partilha de informação"

Menor nível de satisfação dos enfermeiros	instituições diferentes, entre enfermeiros e outros profissionais de saúde: Compreensibilidade da informação			
	43.1. Os eventuais indicadores relativos aos cuidados de enfermagem na estratégia de gestão de recurso humanos	2,37	2,00	Dimensão "Estruturas de suporte e contributos dos SIE"
	25.2. Mecanismos de apoio técnico do "serviço de informática" fora das horas de expediente	2,37	2,00	Dimensão "Segurança, proteção de dados e apoio técnico"
	23.2. Partilha de informação documentada entre instituições diferentes, entre enfermeiros: Quantidade da informação partilhada	2,36	2,00	Dimensão "Partilha de informação"
	30.2. Prontidão de resposta relativamente a velocidade de registo, gravação e reserva dos dados	2,36	2,00	Dimensão "Estruturas de suporte e contributos dos SIE"
	24.2. Partilha de informação documentada entre instituições diferentes, entre enfermeiros e outros profissionais de saúde: Quantidade da informação partilhada	2,35	2,00	Dimensão "Partilha de informação"
	30.3. Prontidão de resposta relativamente a velocidade de acesso à informação já documentada por enfermeiros	2,20	2,00	Dimensão "Estruturas de suporte e contributos dos SIE"
	30.4. Prontidão de resposta relativamente a velocidade de acesso à informação já documentada por outros profissionais de saúde	2,17	2,00	Dimensão "Estruturas de suporte e contributos dos SIE"
	30.1. Prontidão de resposta relativamente ao tempo que despende/gasta na execução da documentação dos cuidados	2,10	2,00	Dimensão "Estruturas de suporte e contributos dos SIE"

3.3. Fatores explicativos da satisfação dos enfermeiros com os SIE em uso

Neste subcapítulo são exploradas possíveis relações entre a satisfação dos enfermeiros com os SIE em cada uma das cinco dimensões do questionário avaliadas e as caraterísticas sociodemográficas e profissionais dos enfermeiros, tais como: idade; sexo; categoria profissional; formação prévia à implementação do SIE em uso; funções de formador/parametrizador/facilitador, anos de experiência no serviço atual, tempo de uso do SIE, e SIE em uso no serviço atual.

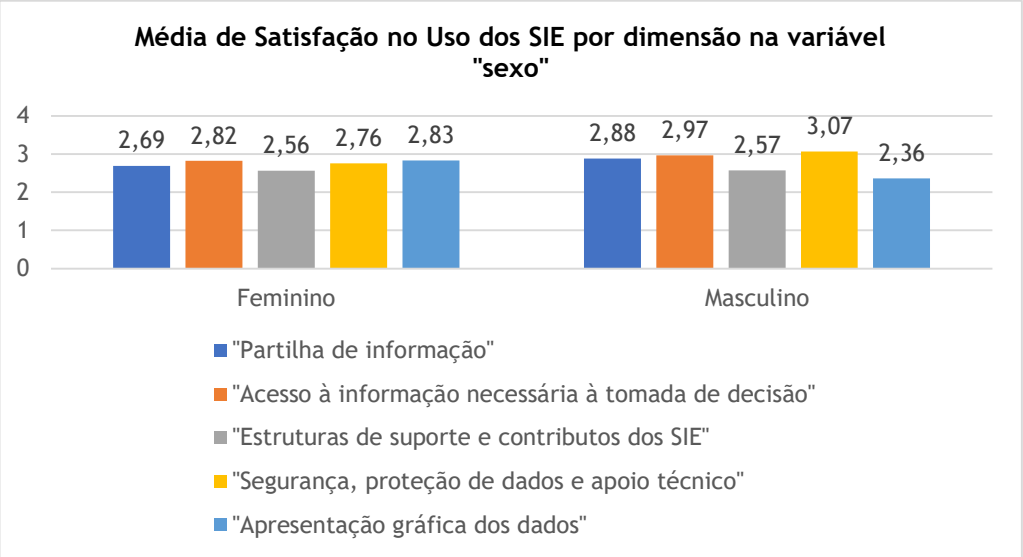
Para a avaliação de diferenças de médias entre as variáveis do estudo foram utilizados testes não-paramétricos - *Teste Mann-Whitney e Teste Kruskal-Wallis* – uma vez que, realizada a análise exploratória dos dados relativamente às cinco dimensões da satisfação dos enfermeiros com os SIE, não estavam cumpridos os pressupostos subjacentes à utilização de testes paramétricos: i) normalidade da distribuição da variável intervalar (em cada uma das cinco dimensões da satisfação dos enfermeiros com os SIE); e ii) homogeneidade das variâncias, postulando que as variâncias dos grupos em comparação devem ser semelhantes.

3.3.1. Satisfação dos enfermeiros com os SIE relativamente ao "sexo"

Foi possível verificar que em relação ao "sexo" existem diferenças no que concerne ao sexo feminino e sexo masculino, e as diferentes dimensões da satisfação dos enfermeiros no uso dos SIE implementados, tal como se pode verificar no gráfico seguinte (Gráfico 1). Apesar das diferenças de médias na satisfação dos enfermeiros com o SIE não serem significativas, o sexo masculino apresenta valores mais elevados com exceção da dimensão "Apresentação gráfica dos dados". Nesta dimensão o sexo feminino revela níveis de satisfação mais elevados sendo também a diferença mais significativa quando comparado com as restantes dimensões.

Este valor pode relacionar-se com a interligação que existe entre indivíduos do sexo masculino e o desenvolvimento/conceção de programas informáticos e de *software* (Silva, 2016), resultando numa maior expectativa por parte destes na apresentação gráfica dos elementos patentes no SIE e, consequentemente, numa menor satisfação caso as expectativas não sejam correspondidas na prática.

Gráfico 1. Média de satisfação dos enfermeiros com os SIE por dimensão na variável "sexo".



Quando avaliamos se as diferenças de médias observadas na satisfação dos enfermeiros quanto ao "sexo" têm significado estatístico, verificamos que tal não ocorre para nenhuma das dimensões (Tabela 16). Foi utilizado o teste não-paramétrico de *Mann-Whitney* uma vez que a variável grupo - sexo – é do tipo nominal dicotómica.

Tabela 16. Resultados do *Teste Mann-Whitney* relativamente às dimensões da satisfação dos enfermeiros e "sexo".

Dimensões	Feminino (n=61) *Ordem Média*	Masculino (n=10) *Ordem Média*	*U*	*p**
"Partilha de informação" (D1)	35,42	39,55	269,50	0,557
"Acesso à informação necessária à tomada de decisão" (D2)	35,37	39,85	266,50	0,524
"Estruturas de suporte e contributos dos SIE" (D3)	35,18	37,40	281,00	0,75
"Segurança, proteção de dados e apoio técnico" (D4)	35,25	40,60	259,00	0,446
"Apresentação gráfica dos dados" (D5)	36,31	27,30	218,00	0,186

*valor de *p* significativo se p<0,05.

3.3.2. Satisfação dos enfermeiros e relação à "categoria profissional"

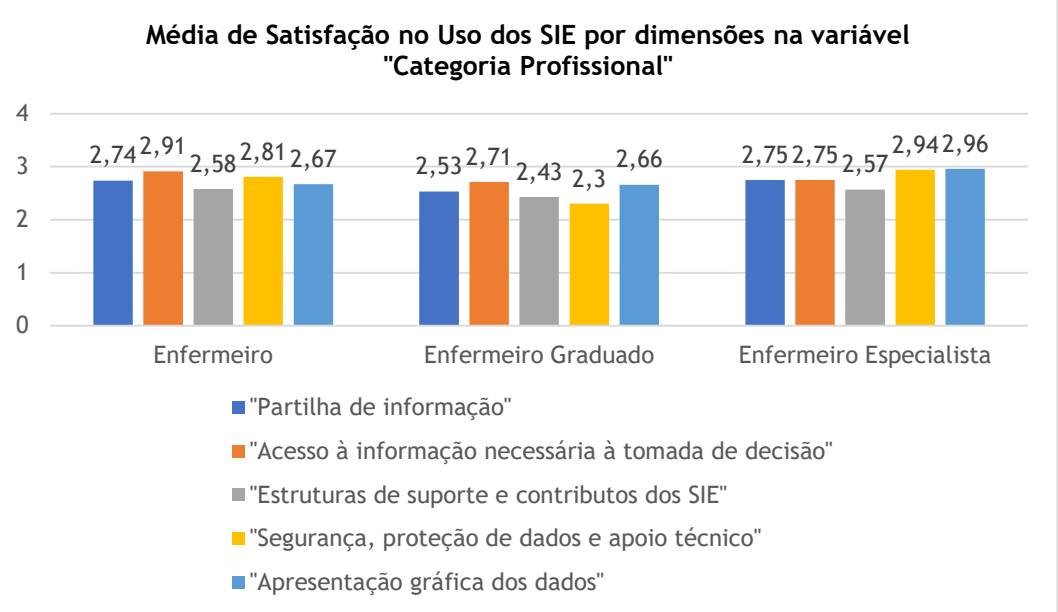
Na variável referente à "categoria profissional" verificaram-se diferenças no que concerne à satisfação com o SIE em uso nas suas dimensões. Essas diferenças podem ser observadas no gráfico 2.

Como se pode observar no gráfico existem determinadas diferenças nas médias de satisfação quanto à categoria profissional. A média de satisfação dos enfermeiros graduados apresenta-se em todas as dimensões inferior às restantes categorias profissionais, sendo que a categoria profissional "enfermeiro" apresentam maior

satisfação nas dimensões "Acesso à informação necessária à tomada de decisão" e "Estruturas de suporte e contributos dos SIE" comparativamente ao "enfermeiro especialista". Nas restantes dimensões "enfermeiro especialista" apresenta valores médios de satisfação superiores a "enfermeiro" comparativamente com os valores médios de satisfação dos enfermeiros.

Estas diferenças poder-se-ão dever ao facto de, com a formação contínua, as expectativas relativamente à oferta que os SIE apresentam aumenta, na medida em que os enfermeiros especialistas poderão valorizar determinados fatores que os enfermeiros generalistas poderão não valorizar na mesma perspetiva. Assim, o facto de um SIE não corresponder a essas mesmas expectativas como uma linguagem mais específica nas diferentes etapas do processo de enfermagem, ou até mesmo a capacidade limitada de representatividade do trabalho de enfermagem numa área de especialidade poderá provocar uma menor satisfação, visto que posteriormente poderá resultar numa menor perceção de contributos satisfatório para os ganhos em saúde e sua quantificação em indicadores de saúde. Daí a importância de haver uma linguagem que permita a inclusão dos termos essenciais ao trabalho de enfermagem, mas também de especificidades das áreas em que os enfermeiros investem e intervêm como especialistas. O facto de um SIE permitir a representação e visibilidade dos enfermeiros através de indicadores de saúde torna-se num fator importante na defesa das intervenções autónomas destes profissionais.

Gráfico 2. Média de Satisfação dos enfermeiros com os SIE por dimensão quanto à "categoria profissional".



Para uma compreensão acerca das diferenças entre satisfação dos enfermeiros nas diferentes dimensões e a "categoria profissional", realizou-se o Teste não-paramétrico

de *Kruskal-Wallis*, uma vez que se trata de uma variável com três grupos. Os resultados são apresentados na tabela seguinte (Tabela 17).

Assim, e considerando os valores de *p* apresentados na tabela pode-se afirmar que existem diferenças estatisticamente significativas entre a "categoria profissional" e a dimensão "Segurança, proteção de dados e apoio técnico *(p=0,044)*.

Tabela 17. Resultados do *Teste Kruskal-Wallis* relativamente às dimensões da satisfação dos enfermeiros e à "categoria profissional".

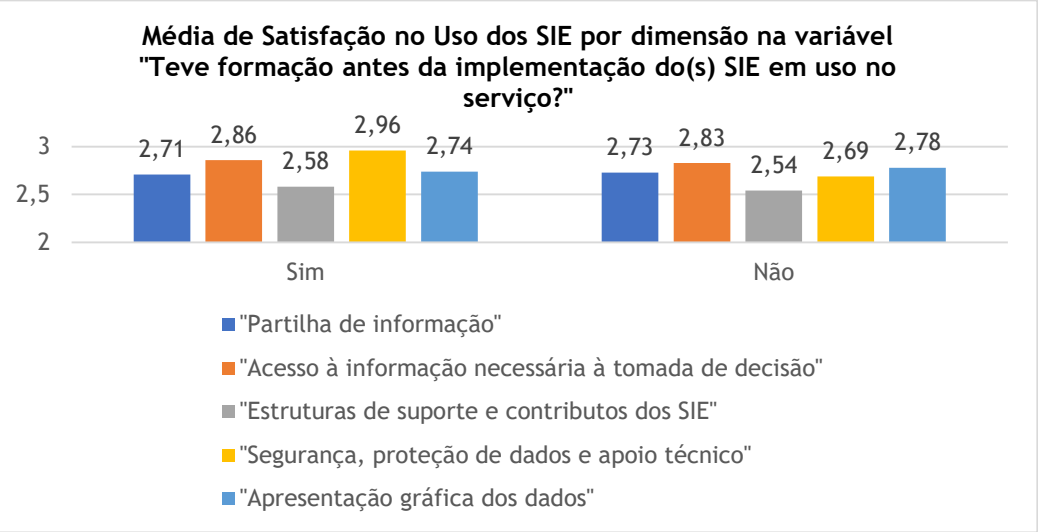
Dimensões	Enfermeiro (n=24) *Ordem Média*	Enfermeiro graduado (n=6) *Ordem Média*	*Enfermeiro especialista* (n=20) *Ordem Média*	X^2	*p**
"Partilha de informação" (D1)	24,42	21,92	27,88	1,03	0,598
"Acesso à informação necessária à tomada de decisão" (D2)	27,27	22,25	24,35	0,78	0,678
"Estruturas de suporte e contributos dos SIE" (D3)	24,73	21,75	26,37	0,49	0,781
"Segurança, proteção de dados e apoio técnico" (D4)	24,21	14,08	30,48	6,24	**0,044**
"Apresentação gráfica dos dados" (D5)	21,91	23,5	27,95	1,99	0,369

*valor de *p* significativo se p<0,05.

3.3.3. Satisfação dos enfermeiros com os SIE relativamente à "formação prévia" antes da implementação do SIE.

Quanto à variável relacionada com a formação prévia à implementação do SIE em uso no serviço, foi possível verificar diferenças nas médias, tal como apresentado no gráfico 3. Como se pode verificar neste gráfico, os enfermeiros que tiveram formação prévia à implementação do SIE apresentam valor consideravelmente superior na dimensão "Segurança, proteção de dados e apoio técnico". Este resultado poder-se-ão justificar pelo maior esclarecimento acerca de determinadas funcionalidades do SIE aquando da formação, bem como de alguns mecanismos de resolução de problemas aquando do uso do mesmo. Enfermeiros mais informados gerem melhor o seu tempo, bem como solucionam mais facilmente problemas sem que seja necessário o acesso recorrente a apoio "externo" diminuindo a entropia no processo de trabalho. Desta forma, torna-se essencial para a satisfação dos enfermeiros no uso dos SIE a formação prévia acerca das diferentes caraterísticas do SIE, bem como sobre as suas funcionalidades, sendo uma das funções do enfermeiro gestor a promoção de formação contínua da sua equipa, este fator é central não só para a satisfação dos enfermeiros, mas também para a qualidade dos cuidados prestados.

Gráfico 3. Média de Satisfação dos enfermeiros com os SIE por dimensão na variável "formação prévia à implementação do SIE".



Por se tratar de uma variável-grupo do tipo nominal dicotómica - "formação prévia à implementação do(s) SIE em uso no serviço" – foi utilizado o teste não-paramétrico de *Mann-Whitney* (Tabela 18).

Verifica-se que não existem diferenças estatisticamente significativas entre as diferentes dimensões da satisfação dos enfermeiros e a "formação prévia à implementação do(s) SIE em uso no serviço".

Tabela 18. Resultados do *Teste Mann-Whitney* relativamente às dimensões da satisfação dos enfermeiros e a "formação prévia à implementação do(s) SIE em uso no serviço".

Dimensões	Frequência de formação (n=29) *Ordem Média*	Sem frequência de formação (n=42) *Ordem Média*	*U*	*p**
"Partilha de informação" (D1)	35,43	36,39	592,50	0,847
"Acesso à informação necessária à tomada de decisão" (D2)	36,22	35,85	602,50	0,939
"Estruturas de suporte e contributos dos SIE" (D3)	36,67	34,67	560,50	0,685
"Segurança, proteção de dados e apoio técnico" (D4)	38,81	34,06	527,50	0,340
"Apresentação gráfica dos dados" (D5)	34,52	35,33	560,50	0,868

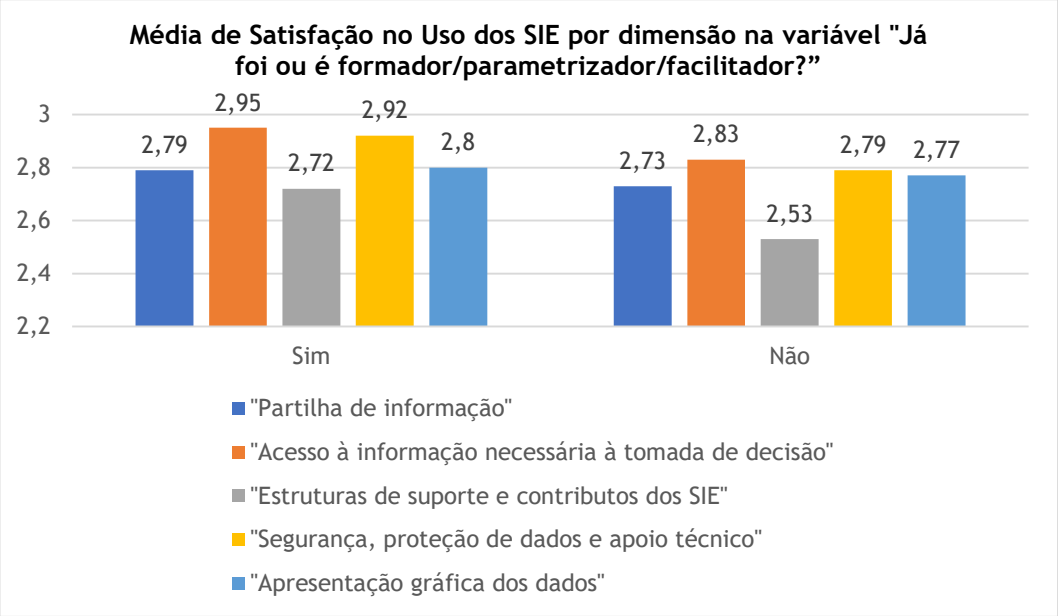
*valor de *p* significativo se p<0,05.

3.3.4. Satisfação dos enfermeiros com os SIE relativamente ao papel de formador/parametrizador/facilitador

Relativamente à variável "Já foi ou é formador/parametrizador/facilitador?" os resultados dos valores médios nas diferentes dimensões podem ser verificados no gráfico seguinte (Gráfico 4).

Neste gráfico é possível observar que existem diferenças entre os enfermeiros que já executaram funções ou executam funções de formadores/parametrizadores/facilitadores e os que não executaram nem executam estas mesmas funções. Assim, em todas as dimensões os enfermeiros com funções neste contexto apresentam maiores valores médios de satisfação no uso dos SIE implementados. Estes resultados podem relacionar-se com o facto de os enfermeiros que executam ou executaram esta tipologia de funções deterem uma maior facilidade no acesso à informação e/ou capacidade de utilização de ferramentas maior devido à necessidade de contínua atualização de conteúdos. Assim, estes enfermeiros irão ter uma facilidade maior na adaptação a novas ferramentas e, por isso, apresentarão maiores valores de satisfação comparativamente aos enfermeiros que não executaram nem executam funções deste tipo. É importante que haja uma promoção por parte dos enfermeiros gestores no sentido a que os enfermeiros se interessem em integrar projetos de formação de formadores e de atualização de conceitos com exposição dos mesmos à restante equipa, para que daí resulte uma maior discussão construtiva acerca dos contributos e dos aspetos a melhorar dos SIE. Por outro lado, uma das razões de maior satisfação por parte dos enfermeiros que executaram ou executam estas funções pode estar associada a maior compromisso e vinculação com o exercício da profissão, influenciado a sua seleção para a execução deste cargo por parte dos gestores.

Gráfico 4. Média de Satisfação dos enfermeiros com os SIE por dimensão na variável "Já executou/executa funções de formador/parametrizador/facilitador?"



Aplicado o *Teste de Mann-Whitney* verificou-se que não existem diferenças estatisticamente significativas relativamente às dimensões da satisfação dos enfermeiros relativamente ao papel de formador/parametrizador/facilitador (Tabela 19).

Tabela 19. Resultados do *Teste Mann-Whitney* relativamente às dimensões da satisfação dos enfermeiros e o papel de formador/parametrizador/facilitador.

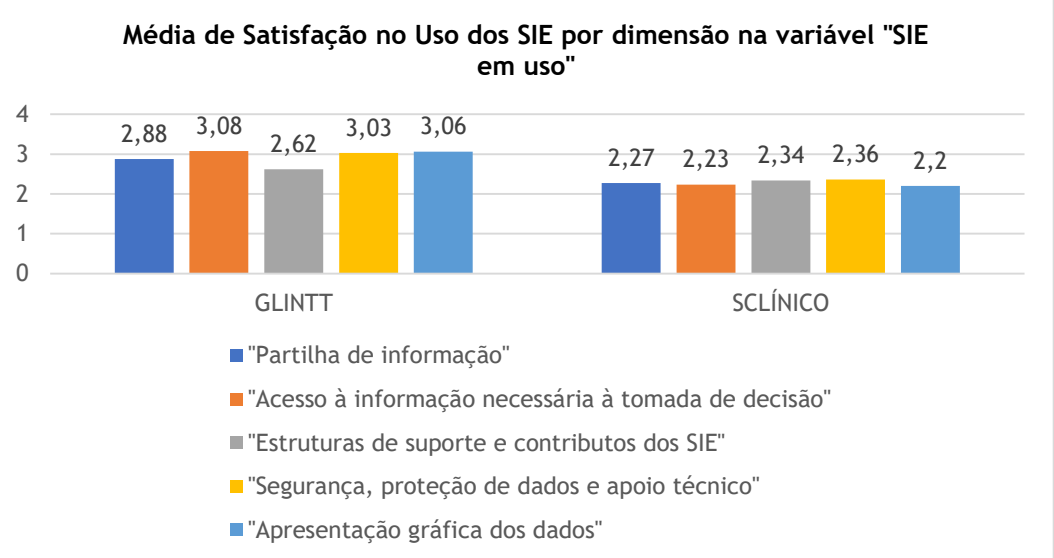
Dimensões	Sim (n=9) *Ordem Média*	Não (n=57) *Ordem Média*	*U*	*p**
"Partilha de informação" (D1)	34,44	33,45	248,00	0,874
"Acesso à informação necessária à tomada de decisão" (D2)	35,56	33,18	238,00	0,729
"Estruturas de suporte e contributos dos SIDE" (D3)	38,94	32,04	198,50	0,309
"Segurança, proteção de dados e apoio técnico" (D4)	33,94	33,43	252,50	0,940
"Apresentação gráfica dos dados" (D5)	32,94	32,43	243,50	0,938

*valor de *p* significativo se p<0,05.

3.3.5. Satisfação dos enfermeiros com os SIE relativamente ao "SIE em uso" no serviço

Relativamente à variável "SIE em uso" os resultados referentes aos valores médios de satisfação por dimensão são os que se apresentam seguidamente no gráfico (Gráfico 5). Tal como é possível verificar no gráfico os enfermeiros que utilizam o SIE *Glintt* apresentam maiores valores de satisfação nas cinco dimensões.

Gráfico 5. Média de Satisfação dos enfermeiros com os SIE por dimensão na variável "SIE em uso".



Ainda assim, torna-se indispensável verificar se existem diferenças estatisticamente significativas nos valores de satisfação dos enfermeiros quanto ao tipo de SIE utilizado. Para esse efeito foi utilizado o *Teste de Mann-Whitney*, sendo que os resultados se podem observar na Tabela 20.

Como se pode verificar na tabela existem diferenças estatisticamente significativas nas diferentes dimensões da satisfação dos enfermeiros com os SIE quanto o tipo de SIE em utilizado à exceção da dimensão 3 "Estruturas de suporte e contributos dos SIE".
Os SIE em estudo – *Glintt* e *SClínico* - apresentam conceções e estrutura diferentes, pelo que poderá resultar em experiências de satisfação diferentes por parte dos utilizadores, relativamente a aspetos, tais como, o acesso à informação, a "navegação" dentro do próprio aplicativo informático, a qualidade e utilidade dos conteúdos disponibilizados, o suporte ao processo de tomada de decisão, a perceção diária dos enfermeiros quanto à utilização de uma ferramenta mais ou menos facilitadora da documentação dos cuidados, outros.

Tabela 20. Resultados do *Teste Mann-Whitney* relativamente às dimensões da satisfação dos enfermeiros e "SIE em uso".

Dimensões	SClínico (n=21) *Ordem Média*	Glintt (n=50) *Ordem Média*	*U*	*p**
"Partilha de informação" (D1)	25,55	40,39	305,50	**0,006**
"Acesso à informação necessária à tomada de decisão" (D2)	21,14	42,24	213,00	**<0,001**
"Estruturas de suporte e contributos dos SIE" (D3)	29,78	37,79	385,50	0,136
"Segurança, proteção de dados e apoio técnico" (D4)	23,14	41,40	255,00	**0,001**
"Apresentação gráfica dos dados" (D5)	24,55	39,27	281,00	**0,005**

*valor de *p* significativo se p<0,05.

3.3.6. Satisfação dos enfermeiros com os SIE relativamente à "idade"

Foi utilizado o teste de *Coeficiente de Correlação de Spearman (r_s)* para verificarmos se haveria correlação entre as diferentes dimensões da satisfação dos enfermeiros com os SIE e a idade. Na base da opção por este teste de associação não-paramétrico esteve o facto de não se cumprirem os pressupostos subjacentes à utilização do teste paramétrico – *Coeficiente de Correlação de Pearson* – uma vez que, como já o afirmámos na introdução deste subcapítulo, as diferentes dimensões (variáveis) da satisfação dos enfermeiros com os SIE não seguem uma distribuição aproximadamente normal quando realizada a análise exploratória.
Os resultados referentes à satisfação dos enfermeiros com os SIE e quanto à "idade" são apresentados na tabela 21.
Da tabela 21 podemos afirmar que não existem correlações estatisticamente significativas entre a "idade" e a satisfação dos enfermeiros com os SIE nas 5 dimensões da satisfação dos enfermeiros com os SIE.

Tabela 21. Resultados do teste de *Coeficiente de Correlação de Spearman* relativamente às dimensões da satisfação dos enfermeiros com os SIE e à "idade".

Dimensões	R_s	*p**
"Partilha de informação" (D1)	-0,058	0,634
"Acesso à informação necessária à tomada de decisão" (D2)	-0,196	0,107
"Estruturas de suporte e contributos dos SIE" (D3)	-0,047	0,701
"Segurança, proteção de dados e apoio técnico" (D4)	-0,138	0,257
"Apresentação gráfica dos dados" (D5)	0,007	0,956

*valor de *p* significativo se p<0,05.

3.3.7. Satisfação dos enfermeiros com os SIE relativamente ao "tempo de exercício de funções no serviço"

Os resultados inerentes à satisfação dos enfermeiros com o uso dos SIE e ao "tempo de exercício de funções no serviço" podem observar-se na Tabela 22.

A partir da tabela pode-se verificar que apenas existe correlação estatisticamente significativa entre a satisfação dos enfermeiros e a dimensão "Acesso à informação necessária à tomada de decisão" *(p=0,041)*. De salientar que esta correlação é negativa *(R_s=-0,245)*, pelo que representa uma diminuição da satisfação dos enfermeiros conforme o tempo de funções no serviço aumenta.

Este resultado poder-se-á relacionar com o facto de, num contacto inicial com o SIE no serviço, haver uma "fase de ilusão" na qual os enfermeiros com menor tempo de funções no serviço detêm uma expectativa de que o SIE irá responder às necessidades que o serviço apresenta. Contudo, esta expectativa ao longo do tempo de funções poder-se-á fundir com o aumento de valorização desta dimensão para o processo de trabalho com o SIE, e resultar numa "fase de desilusão" quando o SIE não corresponde às efetivas necessidades.

Tabela 22. Resultados do Teste de *Coeficiente de Correlação de Spearman* relativamente às dimensões de satisfação dos enfermeiros com os SIE e "tempo de funções no serviço"

Dimensões	R_s	*p**
"Partilha de informação" (D1)	-0,111	0,362
"Acesso à informação necessária à tomada de decisão" (D2)	-0,245	**0,041**
"Estruturas de suporte e contributos dos SIDE" (D3)	0,008	0,947
"Segurança, proteção de dados e apoio técnico" (D4)	-0,157	0,194
"Apresentação gráfica dos dados" (D5)	0,002	0,989

*valor de *p* significativo se p<0,05.

3.3.8. Satisfação dos enfermeiros com os SIE relativamente ao "tempo de utilização do SIE"

Os resultados relativos à satisfação dos enfermeiros com os SIE e sua correlação com o "tempo de utilização dos SIE" apresentam-se na Tabela 23.

Ainda que os resultados apresentados não apresentem correlações estatisticamente significativas, pode-se verificar que a tendência nas primeiras quatro dimensões é de os valores de satisfação dos enfermeiros diminuírem conforme o tempo de utilização do SIE aumenta. Contrariamente a esta tendência, na dimensão "Apresentação gráfica dos dados" a tendência é de a satisfação dos enfermeiros aumentar conforme o tempo de utilização do SIE aumenta.

Tal como anteriormente referido, estes resultados poder-se-ão relacionar com a "fase de ilusão" e posterior "desilusão" ao longo do uso do SIE devido à valorização progressiva destas dimensões e dos seus fatores.

Além de todos estes fatores torna-se pertinente conhecer a satisfação nos dois contextos em estudo, bem como efetuar uma comparação entre estes, relativamente aos recursos que estão disponíveis. Assim, no tópico que se segue serão expostos os resultados referentes à satisfação dos enfermeiros com os SIE nesta vertente.

Tabela 23. Resultados do Teste de *Coeficiente de Correlação de Spearman* relativamente às dimensões de satisfação dos enfermeiros e o "tempo de utilização do SIE"

Dimensões	R_s	*p**
"Partilha de informação" (D1)	-0,167	0,215
"Acesso à informação necessária à tomada de decisão" (D2)	-0,143	0,290
"Estruturas de suporte e contributos dos SIE" (D3)	-0,046	0,732
"Segurança, proteção de dados e apoio técnico" (D4)	-0,224	0,094
"Apresentação gráfica dos dados" (D5)	0,022	0,875

*valor de *p* significativo se p<0,05.

3.4. Satisfação dos enfermeiros com os SIE em uso – comparação entre o contexto hospitalar e o contexto comunitário relativamente aos recursos disponíveis

No global, os recursos disponíveis em cada contexto podem influenciar a satisfação dos enfermeiros no seu exercício profissional e, em particular, com interesse para este estudo, no que se relaciona com o uso dos SIE. Para conhecer a satisfação dos enfermeiros nos dois contextos onde foi realizado esta investigação – hospital e comunidade (ACeS) - foram selecionados 12 itens do instrumento de recolha de dados, uma vez que, na nossa

opinião, se salientaram como os mais caraterizadores da satisfação dos enfermeiros relativamente aos recursos disponíveis e que nos parece não estarem propriamente relacionados com aspetos intrínsecos ao tipo de SIE.

Os recursos disponíveis, em concreto, referem-se ao apoio técnico, ao apoio dos formadores/parametrizadores/facilitadores, ao apoio material (como o número de terminais disponíveis), à formação e às estratégias de gestão. Na Tabela 24 encontram-se os resultados acerca da satisfação dos enfermeiros relativamente a estes recursos.

Como se pode verificar o item "Relativamente ao apoio quotidiano dos enfermeiros formadores/elos de ligação do serviço" é o que apresente um valor de satisfação superior comparativamente aos restantes mecanismos de apoio, nomeadamente o técnico nos diversos meios. Este resultado poder-se-á dever ao facto de os enfermeiros trabalharem juntamente com outros enfermeiros e, desta forma, terem acesso mais facilitado ao apoio uns dos outros com discussão de algum tipo de dúvida ou problema que surja com os SIE. Se os enfermeiros têm um mais rápido e frequente acesso aos enfermeiros formadores/parametrizadores/facilitadores no serviço, e se estes respondem eficazmente às questões apresentadas, este parâmetro poderá aumentar a satisfação dos enfermeiros. O facto de os restantes meios de apoio técnico pressuporem alguma "distância" e, consequentemente, um gasto de tempo maior pelo que a satisfação poderá diminuir nestes parâmetros.

Dentro dos mecanismos de apoio técnico do "serviço de informática" o item que se refere ao horário de expediente apresenta um valor de satisfação maior que o item referente ao apoio fora do horário de expediente. Este resultado faz sentido na medida em que a equipa de apoio técnico informático apresenta um horário de expediente geralmente fixo e, por isso, no caso de haver algum problema fora desse horário a resposta poderá demorar mais tempo a ser resolvida.

Relativamente à quantidade dos terminais disponíveis e à sua qualidade, o primeiro parâmetro apresenta maior valor de satisfação por parte dos enfermeiros. Estes resultados poder-se-ão relacionar com o facto de os computadores disponíveis poderem não apresentarem condições como rapidez de acesso à informação, de processamento da mesma e de resposta por serem computadores antigos e com menor capacidade de resposta, pelo que, a qualidade dos terminais não apresenta valor superior ao da quantidade.

No que se refere à formação prévia e à formação contínua, a primeira apresenta maior valor de satisfação e ainda que seja uma diferença de valor baixo, permite refletir acerca do facto de os enfermeiros estarem mais satisfeitos com a formação prévia. De salientar que a maioria dos enfermeiros deste estudo não tiveram formação prévia à implementação do SIE, contudo, ainda assim esta vertente apresenta-se com valor superior à formação contínua. Este parâmetro torna-se importante na medida em que tanto é essencial uma formação prévia à implementação de um SIE num serviço quanto a contínua formação acerca das atualizações e alterações que vão acontecendo nesse

mesmo SIE, uma vez que possibilitarão aos enfermeiros utilizar o SIE de uma forma mais eficiente. O enfermeiro gestor aqui tem uma função fulcral uma vez que deve promover a formação contínua na sua equipa, sendo que ao possibilitar momentos de formação contínua irá aumentar a satisfação dos enfermeiros pois estes sentir-se-ão mais informados e mais capazes de utilizar o SIE, resultando numa maior intenção de uso e do efetivo uso adequado do SIE.

Quanto aos indicadores relativos aos cuidados de enfermagem verifica-se que o item que apresenta maior valor de satisfação dos enfermeiros é o que está relacionado com as estratégias de gestão de recursos materiais no serviço. Estes resultados poder-se-ão justificar pela ainda parca existência de indicadores sensíveis à intervenção de enfermagem, pelo que se torna mais difícil desenvolver estratégias de gestão de recursos humanos. Considerando que o SIE é uma ferramenta que auxilia na gestão, torna-se pertinente que haja um desenvolvimento de indicadores de cuidados de enfermagem mensuráveis e que resultem em gestão de recursos humanos partindo, por exemplo, das intervenções autónomas de enfermagem.

Tabela 24.Satisfação dos enfermeiros com os SIE em uso relativamente aos recursos disponíveis.

Questões	Média	Mediana	Desvio Padrão	Variância	Máximo	Mínimo
(Q.25.1) Mecanismos de apoio técnico do "serviço de informática" nas horas de expediente	2,69	3,00	1,02	1,04	5,00	1,00
(Q.25.2) Mecanismos de apoio técnico do "serviço de informática" fora das horas de expediente	2,37	2,00	0,96	0,92	5,00	1,00
(Q.26.1) Mecanismos de apoio técnico no que respeita ao apoio técnico presencial	2,54	3,00	0,99	0,99	5,00	1,00
(Q.26.2) Mecanismos de apoio técnico no que respeita ao apoio técnico por telefone	2,78	3,00	1,08	1,16	5,00	1,00
(Q.26.3) Mecanismos de apoio técnico no que respeita ao apoio técnico por e-mail	2,59	3,00	1,05	1,11	5,00	1,00
(Q.27) Relativamente ao apoio quotidiano dos enfermeiros formadores/elos de ligação do serviço	2,82	3,00	0,98	0,97	5,00	1,00
(Q.31) Relativamente à quantidade de terminais (computadores) disponíveis para proceder à documentação	2,61	2,00	1,21	1,46	5,00	1,00
(Q.32) Relativamente à qualidade de terminais (computadores) disponíveis para proceder à documentação	2,59	2,00	1,15	1,32	5,00	1,00
(Q.33) Relativamente à formação prévia	2,49	2,00	0,99	1,00	5,00	1,00
(Q.34) Sobre a formação contínua	2,46	2,00	0,99	0,98	5,00	1,00

(Q.43.1) Os eventuais indicadores relativos aos cuidados de enfermagem na estratégia de gestão de recurso humanos	2,37	2,00	0,94	0,89	4,00	1,00
(Q.43.2) Os eventuais indicadores relativos aos cuidados de enfermagem na estratégia de gestão de recursos materiais no serviço	2,46	3,00	0,92	0,85	4,00	1,00

Ainda que anteriormente se verifiquem os resultados acerca da satisfação dos enfermeiros com os SIE nestes itens específicos, é igualmente pertinente abordar estes nos dois contextos em estudo. Para verificar as diferenças dos resultados da satisfação dos enfermeiros utilizou-se o *Teste de Mann-Whitney*, tal como se pode verificar na Tabela 25.

Da análise dos resultados verifica-se que, globalmente, na maioria dos itens, os enfermeiros a exercer funções em contexto hospitalar apresentam maior nível de satisfação com a utilização dos SIE comparativamente aos que exercem funções na comunidade.

Numa análise mais detalhada, quanto aos mecanismos de apoio técnico do "serviço de informática" verifica-se que existe uma diferença estatisticamente significativa *(p=0,019)* no item que se relaciona com o apoio nas horas de expediente. Neste item os enfermeiros do contexto hospitalar apresentam um valor de satisfação superior. Este resultado pode justificar-se por poder haver uma equipa técnica de informática maior devido a tratar-se de uma entidade hospitalar com diferentes serviços e, por isso, haver uma necessidade de um número maior de técnicos e, consequentemente, haver uma procura maior de contratação de mais técnicos para este contexto, resultando numa maior resposta por parte destes técnicos aos enfermeiros durante o horário de expediente.

Relacionado com os mecanismos de apoio técnico nas diferentes vias de comunicação, verificaram-se diferenças estatisticamente significativas (presencial, *p=0,019;* telefone, *p<0,001)* entre os enfermeiros dos dois contextos nos itens relacionados com a via presencial e a via telefónica. Nestes itens também os enfermeiros do contexto hospitalar apresentam um valor de satisfação maior. Tal como anteriormente mencionado, o facto de poder haver uma maior necessidade de mais profissionais técnicos desta área irá permitir uma mais rápida resposta aos problemas, sendo que faz sentido estes itens apresentarem maior valor de satisfação nos enfermeiros do contexto hospitalar.

Relativamente ao apoio dos formadores/parametrizadores/facilitadores os enfermeiros do contexto hospitalar apresentam um valor de satisfação maior com significado estatisticamente significativo *(p=0,009)*. Este resultado poder-se-á justificar com o que anteriormente já foi mencionado. Considerando que os enfermeiros do contexto hospitalar estão em contacto com maior frequência com outros colegas poderá possibilitar mais momentos de discussão entre estes por forma a solucionar alguma questão ou problema que haja com o SIE.

Contrariamente à tendência presente nos resultados anteriores, nos itens relativos à quantidade e à qualidade dos terminais, os enfermeiros do contexto comunitário são os que apresentam valores superiores estatisticamente significativos, respetivamente, *p=0,001 e p=0,012*. Estes resultados vão ao encontro do facto de no contexto comunitário o rácio entre enfermeiros/computadores ser muito mais equilibrado do que no contexto hospitalar. Assim, faz sentido que, quando existem condições menos favoráveis para a documentação, a satisfação diminua. Além da quantidade, também o facto de ser apenas um enfermeiro no contexto comunitário a aceder ao se computador possibilita uma melhor resposta do mesmo às necessidades do enfermeiro, nomeadamente na documentação ao contrário do caso dos enfermeiros do contexto hospitalar que têm um determinados número de computadores na sala de trabalho e têm de gerir o seu uso, sendo que o facto de acederem diferentes enfermeiros à mesma plataforma e computador poderá resultar em demoras na resposta e no processamento de informação do mesmo.

No que concerne ao item da formação contínua, os enfermeiros do contexto hospitalar apresentam um valor de satisfação superior estatisticamente significativo *(p=0,014)*, sendo que este resultado poder-se-á dever ao facto de no contexto hospitalar haver mais momentos de formação contínua acerca de atualizações e de alterações nos SIE.

Tabela 25. Resultados do *Teste de Mann-Whitney* relativamente às dimensões da satisfação dos enfermeiros associadas aos recursos disponíveis e o contexto clínico onde exercem funções.

Dimensões	Comunidade (n=21) *Ordem Média*	Hospital (n=50) *Ordem Média*	*U*	*p**
(Q.25.1) Mecanismos de apoio técnico do "serviço de informática" nas horas de expediente	25,88	37,46	307,50	**0,019**
(Q.25.2) Mecanismos de apoio técnico do "serviço de informática" fora das horas de expediente	28,11	34,87	335,00	0,175
(Q.26.1) Mecanismos de apoio técnico no que respeita ao apoio técnico presencial	26,23	37,95	314,50	**0,019**
(Q.26.2) Mecanismos de apoio técnico no que respeita ao apoio técnico por telefone	17,73	41,49	144,50	**<0.001**
(Q.26.3) Mecanismos de apoio técnico no que respeita ao apoio técnico por e-mail	27,88	37,26	347,50	0,062
(Q.27) Relativamente ao apoio quotidiano dos enfermeiros formadores/elos de ligação do serviço	24,53	37,75	276,00	**0,009**
(Q.31) Relativamente à quantidade de terminais (computadores) disponíveis para proceder à documentação	47,80	30,58	254,00	**0,001**
(Q.32) Relativamente à qualidade de terminais (computadores) disponíveis para proceder à documentação	44,73	31,81	315,50	**0,012**
(Q.33) Relativamente à formação prévia	30,15	36,31	393,00	0,222

(Q.34) Sobre a formação contínua	25,11	37,52	287,00	**0,014**
(Q.43.1) Os eventuais indicadores relativos aos cuidados de enfermagem na estratégia de gestão de recurso humanos	32,30	35,42	436,00	0,534
(Q.43.2) Os eventuais indicadores relativos aos cuidados de enfermagem na estratégia de gestão de recursos materiais no serviço	30,18	36,30	393,50	0,220

*valor de *p* significativo se p<0,05.

4. CONCLUSÕES

A prática da enfermagem compreende, cada vez mais, os processos de mudança e de inovação, de forma a corresponder adequadamente às expectativas e às necessidades apresentadas pela população e pelas organizações. Neste sentido, as TIC detêm um papel fulcral na medida que permitem que haja cada vez mais desenvolvimento e evolução dos processos de trabalho dos profissionais de saúde, que resulta numa melhor e mais rápida resposta aos problemas que surgem.

O desenvolvimento dos SIE permite que haja uma melhor qualidade de cuidados já que promovem a continuidade dos mesmos, a melhoria do processo de decisão, bem como a comunicação entre elementos das equipas multidisciplinares. Contudo, nem sempre os SIE correspondem às necessidades dos seus utilizadores, podendo ter um impacto negativo na satisfação dos mesmos, influenciando a qualidade dos cuidados.

No sentido de cumprir os objetivos inicialmente delineados, neste estudo participaram 71 enfermeiros de diferentes contextos de prática - hospitalar (n=50) e comunidade (n=21) - representando uma adesão de 34,1% aos questionários inicialmente distribuídos.

A satisfação dos enfermeiros é a principal variável deste estudo. Foi possível avaliar o nível médio da satisfação global dos enfermeiros no uso dos SIE implementados (2,63), valor que se depreende como abaixo do valor médio de 3, bem como comparativamente aos estudos realizados anteriormente utilizando o mesmo instrumento de recolha de dados, demonstrando uma satisfação no uso dos SIE com níveis mais baixos.

Foi possível organizar os itens do instrumento de recolha de dados em cinco dimensões, de acordo com o trabalho realizado por Silva (2016). Relativamente a estas dimensões também foi possível verificar o valor de satisfação dos enfermeiros nas mesmas. A dimensão com maior valor de satisfação dos enfermeiros é a "Acesso à informação necessária à tomada de decisão" enquanto que a dimensão com menor valor de satisfação é a "Estruturas de suporte e contributos dos SIE". Também foi possível verificar quais os itens da totalidade do instrumento que apresentavam valor de satisfação dos enfermeiros superior e inferior, pelo que nos resultados o item com maior valor de satisfação é o "Mecanismos de acesso individual ao processo clínico do cliente" e que está incluído na dimensão com maior valor de satisfação, sendo que o item com menor valor de satisfação dos enfermeiros é o "Prontidão de resposta relativamente ao tempo que despende/gasta na execução de documentação dos cuidados" que está incluído na dimensão com menor valor de satisfação dos enfermeiros.

Respondendo ao objetivo geral de explorar os principais fatores explicativos da satisfação dos enfermeiros com os SIE em uso e aos objetivos específicos de explorar as relações passíveis de serem estabelecidas entre a satisfação com os SIE em uso e variáveis sociodemográficas caraterizadoras dos enfermeiros e de explorar as relações passíveis de

serem estabelecidas entre a satisfação com os SIE em uso e variáveis caraterizadoras do exercício profissional dos enfermeiros, foi possível verificar que existem caraterísticas que apresentam uma relação com a satisfação dos enfermeiros no uso dos SIE. A "categoria profissional" apresenta relação com a satisfação dos enfermeiros na dimensão "Segurança, proteção de dados e apoio técnico". O "SIE em uso" apresenta relação com a satisfação dos enfermeiros no uso dos SIE nas dimensões "Partilha de informação", "Acesso à informação necessária à tomada de decisão", "Segurança, proteção de dados e apoio técnico" e "Apresentação gráfica dos dados". Já o "Tempo de funções no serviço" apresente relação com a satisfação dos enfermeiros no uso dos SIE na dimensão "Acesso à informação necessária à tomada de decisão".

Foi possível comparar a satisfação dos enfermeiros com os SIE em uso entre o contexto hospitalar e o contexto comunitário (ACeS) no que diz respeito a itens do questionário, não propriamente associados a aspetos intrínsecos ao tipo de SIE, mas associados aos recursos disponíveis facilitadores da utilização dos mesmos, onde foi possível identificar 12 itens. Dos resultados com significado estatístico, verificámos que os enfermeiros do contexto hospitalar apresentam um nível de satisfação com os SIE superior nos itens relacionados com o apoio técnico nas horas de expediente, ao apoio técnico informático por via presencial e por telefone, ao apoio quotidiano por parte dos formadores e elos de ligação dos serviços, e à formação contínua. Contudo, os enfermeiros que trabalham no contexto comunitário apresentam valores superiores de satisfação com os SIE nos itens relativos à qualidade e à quantidade de terminais no serviço.

Em todos estes aspetos o enfermeiro gestor detém um leque de competências acrescidas que lhe permitem intervir com o intuito de solucionar os problemas identificados e promover, não só a qualidade dos cuidados, mas também a satisfação dos profissionais com os quais trabalha.

Este relatório permitiu obter uma visão acerca dos SIE numa perspetiva diferente, nomeadamente na dos enfermeiros que utilizam diariamente os diferentes SIE(s) e que devem ser considerados num processo de avaliação da qualidade e do sucesso destas ferramentas. Ainda que se trate de um estudo que considera as perceções dos enfermeiros, o questionário possibilitou conhecer a satisfação destes com os SIE, bem como explorar os principais fatores explicativos da satisfação, adicionando valor às investigações que já foram efetuadas com o mesmo instrumento de recolha de dados.

Torna-se pertinente salientar as limitações surgidas deste processo de investigação, pelo que a grande dificuldade foi detetada na fase de autorização das instituições para a recolha de dados, sendo que o facto de ter havido um menor período de tempo para esta tarefa resultou numa baixa adesão por parte dos participantes e num atraso consequente da conclusão deste trabalho. Este facto perturbou de forma decisiva a dimensão final da amostra. Inicialmente, quando concretizámos a fase de elaboração do projeto desta investigação, tínhamos a expetativa de um valor muito superior de participantes, o que à priori, permitiria um conjunto de resultados com maior robustez científica, tornando o

nosso trabalho mais útil do ponto de vista da produção de conhecimento no território do objeto de investigação aqui estudado. Esta parece-nos ser a maior limitação deste estudo como já o referimos e que, desde logo, assumimos.

Considera-se essencial que haja mais investigação relativa à temática da satisfação dos enfermeiros com os SIE com recurso a novos instrumentos de recolha de dados que possam potenciar e abranger um espectro mais direcionado ao processo de trabalho dos enfermeiros e à respetiva satisfação nesses parâmetros, promovendo, posteriormente, a comparação entre contextos com o mesmo SIE em uso, de forma a compreender possíveis diferenças na satisfação e, também, identificar os elementos a melhorar, promovendo uma adaptação do SIE em uso às necessidades e expectativas dos utilizadores.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bailas, Carla. (2016). Impacto do Uso de Sistemas de Informação Informatizados na Carga Global de Trabalho dos Enfermeiros (Tese de Mestrado). Escola Superior de Enfermagem do Porto, Porto. URL: http://hdl.handle.net/10400.26/17135

Brandão, Sandra. (2016). Da gestão intermédia à gestão de topo (Tese de Mestrado). Escola Superior de Enfermagem do Porto, Porto. URL: http://hdl.handle.net/10400.26/12866

Campos, Angélica. (2012). Satisfação dos Utilizadores de Sistema de Informação e Documentação de Enfermagem em Suporte Eletrónico: Um estudo no Centro Hospitalar de Coimbra, E.P.E. (Tese de Mestrado). Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, Coimbra. URL: http://hdl.handle.net/10316/21505

DeLone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30. Retirado de: https://www.researchgate.net/publication/220591866_The_DeLone_and_McLean_Model_of_Information_Systems_Success_A_Ten-Year_Update

Direção Geral da Saúde. (2011). Plano Nacional de Saúde 2011-2016. Retirado de: http://1nj5ms2lli5hdggbe3mm7ms5.wpengine.netdna-cdn.com/files/2011/02/cs_17-03-2011.pdf

Eivazzadeh, S., et. al. (2018). Most Influential Qualities in Creating Satisfaction Among the Users of Health Information Systems: Study in Seven European Union Countries. JMIR Med Inform, 6(4):e11252. DOI: http://10.2196/11252

Estevinha, Paulo. (2015). Influência da Liderança Transformacional e da Cultura Organizacional na Confiança Organizacional (Tese de Doutoramento). Universidade de La Rioja – Faculdade de Ciências Empresariais, Logroño. URL: https://dialnet.unirioja.es/descarga/tesis/48517.pdf

Ferraz, Nuno. (2015). Satisfação dos utilizadores de Sistemas de Informação e Documentação de Enfermagem em Suporte Eletrónico no Centro Hospitalar Lisboa Norte, E.P.E. (Tese de Mestrado). URL: http://hdl.handle.net/10362/16282

Fortin, Marie. (2006). *Fundamentos e Etapas no Processo de Investigação*. Lisboa: Lusodidacta.

Freitas, A., & Rodrigues, S. (2005). Avaliação da confiabilidade de questionários: uma análise utilizando o coeficiente alfa de Cronbach. *Research Gate*, 1-14. DOI: http://10.13140/2.1.3075.6808

Friedman, C., & Wyatt, J. (2005). *Evaluation Methods in Biomedical Informatics*. Springer.

Gesulga, J., Berjame, A., Moquiala, K., & Galido, A. (2017). Barriers to Eletronic Health Record System Implementation and Information Systems Resources: A Structured Review. *Procedia Computer Science*, 124, 544-551. Retirado de: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050917329563

Moreira, Rosa. (2014). Satisfação dos Utilizadores de Sistemas de Informação e Documentação de Enfermagem em Suporte Eletrónico: Um Estudo no Centro Hospitalar São João (Tese de Mestrado). Escola Superior de Enfermagem do Porto, Porto. URL: http://hdl.handle.net/10400.26/9732

Moura, Sandra. (2015). Satisfação dos Utilizadores de Sistemas de Informação de Enfermagem em Suporte Eletrónico: Um Estudo no ACES Porto Ocidental (Tese de Mestrado. Escola Superior de Enfermagem do Porto, Porto. URL: http://hdl.handle.net/10400.26/9760

Nahm, E., Vaydia, V., Ho, D., Scharf, B., & Seagull, J. (2007). Outcomes assessment of clinical information system implementation: A practical guide. *Nursing Outlook*, 55(6), 282-288. Retirado de: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/18061012

Neves, Carina. (2012). Qualidade em Saúde: Optimização de Sistemas de Informação (Tese de Mestrado). Universidade de Lisboa – Faculdade de Ciências, Lisboa. URL: http://hdl.handle.net/10451/9464

Oroviogoicoechea, C., Elliot, B., & Watson, R. (2008). Review: evaluating information systems in nursing. *Journal of Clinical Nursing*, 17, 567-575. Retirado de: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/18093116

Pereira, D., Nascimento, J., & Gomes, R. (2011). Sistemas de Informação na Saúde – Perspetivas e Desafios em Portugal. Lisboa: Edições Sílabo.

Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2012). The past, present, and future of "IS Success". *Journal of the Association for Information Systems*, 13 (5), 341-362.

Regulamento nº76/2018. Diário da República, nº 21/2018, Série II de 30 de Janeiro de 2018, 3478-3487. Retirado de: https://dre.pt/home/-/dre/114599547/details/maximized

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde. (2018). Newsletter – Sistemas de Informação: Cuidados de Saúde Primários e Hospitalares. Retirado de: https://stg-spms.sns.gov.pt/2018/09/workshop-plano-estrategico-nacional-telesaude-2/

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde. (2019). SClínico – Cuidados de Saúde Primários (CSP). Retirado de: https://www.spms.min-saude.pt/2015/10/sclinico-cuidados-de-saude-primarios-csp/

Silva, Abel. (2001). Sistemas de Informação em Enfermagem: uma teoria explicativa da mudança (Tese de Doutoramento). Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar, Porto.

Silva, A. (2006). Sistemas de informação de enfermagem: Uma teoria explicativa da mudança. Coimbra, Portugal: Formasau.

Silva, Audrey. (2011). Agile Healthcare Solution – Nursing (Tese de Mestrado). Instituto Politécnico de Leiria – Escola Superior de Tecnologia e Gestão, Leiria. URL: https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/1323/1/Audrey_da_Silva.pdf

Silva, Plácida. (2016). Satisfação dos Enfermeiros na Utilização de Sistemas de Informação em Enfermagem: Um Estudo nos Hospitais do Funchal (Tese de Mestrado). Escola Superior de Enfermagem do Porto, Porto. URL: http://hdl.handle.net/10400.26/17330

Vieira, Susana. (2018). Utilização e Evolução dos Sistemas de Informação em Enfermagem: Influência na Tomada de Decisão e na Qualidade dos Cuidados de Enfermagem (Tese de Mestrado). Universidade do Minho – Escola Superior de Enfermagem, Braga. URL: http://hdl.handle.net/1822/55867

ANEXOS

ANEXO I – Póster Científico Congresso (13th *International Seminar on Nursing Research*)

A SATISFAÇÃO DOS ENFERMEIROS NO USO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E DE DOCUMENTAÇÃO

Um estudo exploratório em contexto hospitalar e contexto comunitário

Bárbara Guerrinha Pires[1] | Filipe Pereira[1] | Fernando Petronilho[2]

[1]ESEP | [2]ESE-UMINHO

INTRODUÇÃO

Os Sistemas de Informação em Saúde (SIS) permitem uma maior e melhor cooperação, partilha de informação e desenvolvimento da assistência. Favorecem a eficiência, a qualidade, a continuidade dos cuidados[2].

Os Sistemas de Informação e de Documentação em Enfermagem (SIDE) são ferramentas de suporte para a decisão clínica, a formação, a investigação e a gestão. O investimento dos serviços de saúde na implementação e na manutenção dos SIDE tem aumentado, particularmente nos SIDE em suporte eletrónico, nomeadamente, na mudança do SAPE® para o SClínico® [3].

A satisfação dos enfermeiros no uso dos SIDE é uma dimensão essencial e decisiva para o seu sucesso e rentabilização, influenciando a atividade organizacional [1].

Os enfermeiros gestores detêm um papel imprescindível no suporte ao uso dos SIDE [3].

Torna-se fulcral que este conheça a satisfação dos seus utilizadores, de forma a promover a concretização e a implementação destes dispositivos [4].

Satisfação dos enfermeiros no uso dos SIDE (+ contextos) → Vinculação a uma cultura organizacional de criatividade e de inovação tecnológica

OBJETIVOS

Descrever a satisfação dos enfermeiros com os SIE em uso;

Explorar os principais fatores explicativos de satisfação dos enfermeiros com os SIE em uso.

MÉTODOS E MATERIAIS

Paradigma **quantitativo**, com abordagem **descritiva, exploratória** e de caráter **transversal**.

Será aplicado o "Questionário de satisfação dos utilizadores de sistemas de informação e documentação de enfermagem" [1].

Amostragem **não probabilística** e a amostra constituída por:

- ☐ Enfermeiros em exercício de funções **há mais de 6 meses** em contexto **hospitalar e comunitário;**
- ☐ Enfermeiros que **aceitem participar de forma esclarecida, livre e informada.**

Todos os participantes serão esclarecidos quanto aos objetivos e à metodologia do estudo assinando o consentimento informado de forma livre, tendo por base a garantia de todas as normas de confidencialidade e de anonimato.

RESULTADOS ESPERADOS

Com o projeto aprovado pela comissão científica, atualmente encontra-se na fase de pedido de autorização às instituições de saúde onde pretendemos implementar o estudo.

Pretende-se com esta investigação uma abordagem exploratória acerca da satisfação com os SIE em uso, contando com a participação dos enfermeiros, por forma a **conhecer não só a satisfação dos enfermeiros como também explorar as relações passíveis de serem estabelecidas entre esta variável e outras variáveis como os dados sociodemográficos e profissionais, e o contexto de prática.**

CONCLUSÃO

A satisfação dos enfermeiros com os SIE em uso é um fator preponderante na evolução da qualidade dos cuidados.

Desta forma, o estudo desta variável poderá **contribuir para uma melhoria dos processos de gestão e de governo dos SIE em uso**, partindo do nível de satisfação dos enfermeiros enquanto utilizadores dos SIDE suportados pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).

esep

CATÓLICA INSTITUTO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE

Referências Bibliográficas

1. [illegible]
2. [illegible]
3. [illegible]
4. [illegible]
5. [illegible]

ANEXO II – Instrumento de Recolha de Dados "Questionário sobre a Satisfação do Utilizador de Sistemas de Informação em Enfermagem (SIE)"

61437

esep

Questionário Sobre Satisfação do Utilizador de Sistemas de Informação em Enfermagem (SIE)

Este questionário constitui um instrumento de recolha de dados, associado a um percurso de investigação, com vista à obtenção do título de Mestre em Direção e Chefia de Serviços de Enfermagem, pela Escola Superior de Enfermagem do Porto (ESEP). A investigação em curso tem por objetivo avaliar a "Satisfação dos Utilizadores de Sistemas de Informação em Enfermagem". Com este instrumento, pretende-se descrever o nível de satisfação dos enfermeiros, enquanto utilizadores de Sistemas de Informação em Enfermagem suportados pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).

Solicita-se, deste modo, que dê resposta às questões colocadas, dispensando-lhe a máxima atenção e traduzindo nas respostas a sua real opinião acerca da temática supracitada. Os dados recolhidos serão tratados confidencialmente e, consequentemente, os resultados da pesquisa não irão, de forma alguma, identificar os inquiridos, garantindo assim o seu anonimato.

Por favor, preencha completamente os círculos com caneta azul ou preta.

Caracterização do respondente

a) Idade: ☐☐ anos **b) Sexo:** ○ Feminino ○ Masculino

c:) Categoria Profissional:

○ Enfermeiro

○ Enf.ª Graduado

○ Enf.ª Especialista

○ Enf.ª Chefe

○ Outro ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

d) Há quanto tempo exerce funções neste serviço? ☐☐ anos completos.

e) Teve formação antes da implementação do(s) SIE em uso no serviço? ○ Sim ○ Não

e.1.) Se sim, quantas horas de formação frequentou? ☐☐☐☐

f) A formação foi ministrada por quem? ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

g) Já foi ou é formador/parametrizador/facilitador? ○ Sim ○ Não

h) Para responder a este questionário vai basear-se em que SIE (nome e versão, se possível) que utiliza actualmente?

☐☐

I) Há quanto tempo utiliza o SIE que referiu? ☐☐ anos completos.

j) Que SIE(s) já utilizou (nomes e versões, se possível)?

☐☐

Caracterização do serviço

Qual/quais o(s) SIE que está/estão em uso no serviço (nome, versão e tempo de implementação, se possível)?

☐☐

Enquanto utilizador(a) de Sistemas de Informação em Enfermagem (SIE), responda às questões considerando o "**1**" como "**pouco satisfeito**" e o "**5**" como "**muito satisfeito**".

	Pouco satisfeito				Muito satisfeito
1. Relativamente à **linguagem utilizada** no SIE em uso para a construção dos enunciados...					
1.1. ...dos **diagnósticos de Enfermagem**, considera-se:	O	O	O	O	O
1.2. ...das **Intervenções de Enfermagem**, considera-se:	O	O	O	O	O
1.3. ...dos **resultados de Enfermagem**, considera-se:	O	O	O	O	O
2. Relativamente à **importância atribuída à "Avaliação inicial de enfermagem"**, na estrutura arquitectónica do SIE em uso, considera-se:	O	O	O	O	O
3. Relativamente à **importância atribuída aos "Diagnósticos de enfermagem"**, na estrutura arquitectónica do SIE em uso, considera-se:	O	O	O	O	O
4. Relativamente à **importância atribuída às "Intervenções de Enfermagem"**, na estrutura arquitectónica do SIE em uso, considera-se:	O	O	O	O	O
5. Relativamente à **importância atribuída aos "Resultados de Enfermagem"**, na estrutura arquitectónica do SIE em uso, considera-se:	O	O	O	O	O
6. Relativamente à **associação entre um diagnóstico específico, as respectivas intervenções e resultados de enfermagem**, considera-se:	O	O	O	O	O
7. Relativamente ao **nível de apoio à tomada de decisão clínica**, proporcionado pelo SIE em uso, na identificação:					
7.1. ...dos **diagnósticos de Enfermagem**, considera-se:	O	O	O	O	O
7.2. ...das **Intervenções de Enfermagem**, considera-se:	O	O	O	O	O
7.3. ...dos **resultados (alteração suave diagnóstico / termo dos diagnósticos) de Enfermagem**, considera-se:	O	O	O	O	O
8. Relativamente aos **dispositivos/mecanismos de alerta** disponíveis no SIE em uso (ex. alergias, interacções medicamentosas, ...), considera-se:	O	O	O	O	O
9. Relativamente à capacidade do SIE em uso de **representar os cuidados** efectivamente prestados ao cliente, considera-se:	O	O	O	O	O
10. Relativamente à capacidade do SIE em uso em **realizar actualizações dos conteúdos / parametrização**, em função das necessidades específicas do serviço, considera-se:	O	O	O	O	O
11. Relativamente à capacidade do SIE em uso em **realizar actualizações baseadas na evidência científica**, considera-se:	O	O	O	O	O
12. Relativamente aos **mecanismos de acesso individual ao processo clínico do cliente** (password, restrições do utilizador) do SIE em uso, considera-se:	O	O	O	O	O
13. Relativamente aos **mecanismos/dispositivos de gestão de acesso de outros profissionais à documentação** disponível no SIE em uso, considera-se:	O	O	O	O	O
14. Relativamente à **manutenção dos dados do cliente ("arquivo") ao longo do tempo** no SIE em uso, considera-se:	O	O	O	O	O
15. Relativamente ao **nível global de segurança/protecção dos dados dos clientes** do SIE em uso face a utilizações indevidas "por estranhos" (hackers), considera-se:	O	O	O	O	O
16. Relativamente ao **nível global de segurança/protecção dos dados dos clientes** do SIE em uso, face a utilizações indevidas "por utilizadores autenticados" (dados já documentados passíveis de ser alterados por outro profissional), considera-se:	O	O	O	O	O

	Pouco satisfeito				Muito satisfeito
17. Relativamente aos **mecanismos de segurança que impedem a documentação de dados aberrantes** no SIE em uso (ex: "Temperatura corporal = 60ºC"), considera-se:	O	O	O	O	O
18. Relativamente à **possibilidade de documentação da informação que reputa como relevante para o exercício da actividade profissional**, considera-se	O	O	O	O	O
19. Relativamente ao **acesso à informação necessária para o exercício da actividade profissional**, considera-se:	O	O	O	O	O
20. Relativamente à **partilha de informação documentada** no SIE em uso, na mesma instituição e entre serviços diferentes, por Enfermeiros:					
20.1. No que se refere ao **conteúdo da informação partilhada**, considera-se:	O	O	O	O	O
20.2. No que se refere à **quantidade da informação partilhada**, considera-se:	O	O	O	O	O
20.3. No que se refere à **compreensibilidade da informação**, considera-se:	O	O	O	O	O
21. Relativamente à **partilha de informação documentada** no SIE em uso, na mesma instituição entre serviços diferentes, entre Enfermeiros e outros profissionais de saúde (ex: médicos):					
21.1. No que se refere ao **conteúdo da informação partilhada**, considera-se:	O	O	O	O	O
21.2. No que se refere à **quantidade da informação partilhada**, considera-se:	O	O	O	O	O
21.3. No que se refere à **compreensibilidade da informação**, considera-se:	O	O	O	O	O
22. Relativamente à **partilha de informação documentada por outros profissionais de saúde (Ex. Médicos)** no seu sistema de informação em uso:					
22.1. No que se refere ao **conteúdo da informação partilhada**, considera-se:	O	O	O	O	O
22.2. No que se refere à **quantidade da informação partilhada**, considera-se:	O	O	O	O	O
22.3. No que se refere à **compreensibilidade da informação**, considera-se:	O	O	O	O	O
23. Relativamente à **partilha de informação documentada** no SIE em uso, entre instituições diferentes, entre Enfermeiros					
23.1. No que se refere ao **conteúdo da informação partilhada**, considera-se:	O	O	O	O	O
23.2. No que se refere à **quantidade da informação partilhada**, considera-se:	O	O	O	O	O
23.3. No que se refere à **compreensibilidade da informação**, considera-se:	O	O	O	O	O

	Pouco satisfeito				Muito satisfeito
24. Relativamente à **partilha de informação documentada** no SIE em uso entre instituições diferentes, entre Enfermeiros e outros profissionais de saúde:					
24.1. No que se refere ao **conteúdo da informação partilhada**, considera-se:	○	○	○	○	○
24.2. No que se refere à **quantidade da informação partilhada**, considera-se:	○	○	○	○	○
24.3. No que se refere à **compreensibilidade da informação**, considera-se:	○	○	○	○	○
25. Relativamente aos **mecanismos de apoio técnico do "serviço de informática"** da sua instituição ao SIE em uso:					
25.1. Nas **horas de expediente**, considera-se:	○	○	○	○	○
25.2. **Fora das horas de expediente**, considera-se:	○	○	○	○	○
Se considerar pertinente, indique por favor algumas **sugestões de melhoria do apoio dos serviços de informática**					
26. Relativamente aos **mecanismos de apoio técnico** ao SIE em uso:					
26.1. No que respeita ao apoio **técnico presencial**, considera-se:	○	○	○	○	○
26.2. No que respeita ao apoio **técnico por telefone**, considera-se:	○	○	○	○	○
26.3. No que respeita ao apoio **técnico por e-mail**, considera-se:	○	○	○	○	○
26.4. No que respeita aos **mecanismos de ajuda do próprio sistema** (ex. helpdesk), considera-se:	○	○	○	○	○
27. Relativamente ao **apoio quotidiano dos enfermeiros formadores/facilitadores/parametrizadores** do SIE em uso, considera-se:	○	○	○	○	○
Se considerar pertinente indique algumas **sugestões de melhoria no apoio técnico** ao quotidiano dos Enfermeiros					
28. Relativamente à frequência de **actualizações dos conteúdos / parametrização** do SIE em uso, em função das necessidades específicas do serviço, considera-se:	○	○	○	○	○
29. Relativamente à **apresentação gráfica dos interfaces** ("Páginas apresentadas") no SIE em uso:					
29.1. Da **"avaliação inicial do cliente"**, considera-se:	○	○	○	○	○
29.2. Do **"plano de cuidados do cliente"**, considera-se:	○	○	○	○	○
29.3. Da **"documentação da execução das intervenções autónomas de Enfermagem"** do cliente, considera-se:	○	○	○	○	○
29.4. Da **"documentação da execução das intervenções interdependentes de Enfermagem"** do cliente, considera-se:	○	○	○	○	○
29.5. Da **"documentação da evolução/resultados de Enfermagem"** considera-se:	○	○	○	○	○

	Pouco satisfeito				Muito satisfeito
30. Considerando a **prontidão de resposta** (velocidade de processamento) do SIE em uso:					
30.1. Relativamente ao **tempo que despende/gasta na execução da documentação dos cuidados**, considera-se:	O	O	O	O	O
30.2. Relativamente a **velocidade de registo, gravação e reserva dos dados**, considera-se:	O	O	O	O	O
30.3. Relativamente à **velocidade de acesso à informação já documentada por enfermeiros**, considera-se:	O	O	O	O	O
30.4. Relativamente à **velocidade de acesso à informação já documentada por outros profissionais de saúde**, considera-se:	O	O	O	O	O
Se entender adequado, indique por favor algumas **sugestões de melhoria da velocidade/prontidão de resposta** do SIE em uso					
31. Relativamente à **quantidade de terminais (computadores) disponíveis para proceder à documentação** no SIE em uso, considera-se:	O	O	O	O	O
32. Relativamente à **qualidade dos terminais (computadores) disponíveis para proceder à documentação** no SIE em uso, considera-se:	O	O	O	O	O
33. Relativamente à **formação prévia** que teve oportunidade de frequentar sobre a utilização do SIE em uso, considera-se:	O	O	O	O	O
34. Sobre a **formação contínua** (caso exista) relativa à utilização do SIE em uso, considera-se:	O	O	O	O	O
35. Relativamente ao **contributo** do SIE em uso **na promoção da eficiência dos cuidados de enfermagem** que presta ao cliente, considera-se:	O	O	O	O	O
36. Relativamente ao **contributo** do SIE em uso na **promoção da capacidade de tomada decisão e autonomia no exercício da sua actividade profissional**, considera-se:	O	O	O	O	O
37. Relativamente aos **contributos**, da utilização do SIE em uso, na **produtividade do exercício da sua actividade profissional**, considera-se:	O	O	O	O	O
38. Relativamente aos **contributos** prestados pelo SIE em uso na **promoção da formação e investigação em enfermagem**, considera-se:	O	O	O	O	O
39. Relativamente aos **contributos** do SIE em uso para a **promoção dos ganhos em saúde dos clientes**, considera-se:	O	O	O	O	O
40. Relativamente à **quantidade dos indicadores relativos aos cuidados de enfermagem que são gerados** a partir do SIE em uso, considera-se:	O	O	O	O	O
41. Relativamente à **qualidade dos indicadores relativos aos cuidados de enfermagem que são gerados** a partir do SIE em uso, considera-se:	O	O	O	O	O
42. Relativamente aos **contributos** do SIE em uso na **promoção da comunicação entre os diferentes níveis de gestão da instituição** (ex. Enf. Chefe, Director), considera-se:	O	O	O	O	O

	Pouco satisfeito				Muito satisfeito
43. Tendo em consideração **os eventuais indicadores relativos aos cuidados de enfermagem** que são gerados pelo SIE em uso: 43.1. Relativamente à utilização da informação documentada **na estratégia de gestão de recursos humanos**, considera-se:	○	○	○	○	○
43.2. Relativamente à utilização da informação documentada **na estratégia de gestão de recursos materiais no serviço**, considera-se:	○	○	○	○	○
44. Relativamente à **facilidade de utilização** do SIE em uso, considera-se:	○	○	○	○	○

45. Relativamente ao SIE em uso, considera que este integra funcionalidades desnecessárias? ○ Sim ○ Não

45.1 Se considerar pertinente indique, por favor, as funcionalidades que considera desnecessárias:

46. Se dependesse de si deixaria de utilizar este sistema de informação? ○ Sim ○ Não

Muito obrigado pela sua colaboração!

ANEXO III – Termo de Responsabilidade Instituição Comunitária

TERMO DE RESPONSABILIDADE DA CONFIDENCIALIDADE

"A Satisfação dos Enfermeiros no Uso de Sistemas de Informação e de Documentação – Um Estudo Exploratório em Contexto Hospitalar e Contexto Comunitário"

Eu, Bárbara Sofia Guerrinha Carvalho Pires, investigadora principal do projeto suprarreferido, declaro sob compromisso de honra, assumir total responsabilidade pelo tratamento dos dados inerentes à realização deste projeto, reiterando completa garantia da confidencialidade dos mesmos, em conformidade com as exposições estabelecidas pelo RGPD.

Por ser verdade, passo a seguinte declaração, a qual dato e assino:

Porto, 25 de Fevereiro de 2019

(assinatura do investigador)

ANEXO IV – Parecer Conselho Clínico e de Saúde da Instituição Comunitária (ACeS)

ARS NORTE
Administração Regional de Saúde do Norte, I.P.

ACES BRAGA

PROJECTO DE INVESTIGAÇÃO/ESTUDOS

Identificação do(s) investigador(es) do estudo

Nome Completo:
Bárbara Sofia Guerrinha Carvalho Pires

Contacto telefónico:
917372067

E.Mail:
barbara.8.pires@gmail.com

Qualificação Académica:
Licenciatura

Funções que desempenha:
Enfermeira

Designação do Estudo:
A Satisfação dos Enfermeiros no Uso de Sistemas de Informação e de Documentação – Um Estudo Exploratório em Contexto Hospitalar e Contexto Comunitário

Área científica em que se enquadra o estudo:
Enfermagem (Sistemas de Informação e de Documentação em Enfermagem e Qualidade do Exercício Profissional)

Vigência do Estudo (Data de princípio e de fim):
novembro de 2018 a abril de 2019
Tipo de análise: quantitativa, com análise descritiva e inferencial com recurso ao SPSS.

Palavras – chave:
Enfermagem; Sistemas de Informação e de Documentação; Satisfação; Qualidade; Gestão em Enfermagem

REPÚBLICA PORTUGUESA

ARS NORTE
Administração Regional
de Saúde do Norte, I.P.

ACES
BRAGA

PARECER CONSELHO CLÍNICO E DE SAÚDE

Favorável ☑ **Não Favorável** ☐

Data: 23-01-2019

Assinaturas:

Favorável
23/01/2019
Responsável pela Acesso à Informação
Teresa Albuquerque

DIRETOR EXECUTIVO

Nada a opor à sua realização,

ANEXO V – Consentimento Informado Instituição Comunitária

Consentimento Informado, Livre e Esclarecido para participação em investigação

de acordo com a Declaração de Helsínquia[1] e a Convenção de Oviedo[2]

Por favor, leia com atenção a seguinte informação. Se achar que algo está incorrecto ou que não está claro, não hesite em solicitar mais informações. Se concorda com a proposta que lhe foi feita, queira assinar este documento.

Título do estudo: A Satisfação dos Enfermeiros no uso de sistemas de informação e de documentação – um Estudo Exploratório em Contexto Hospitalar e Contexto Comunitário

Enquadramento: Este estudo insere-se no plano curricular do 2º ano do Mestrado em Direção e Chefia de Serviços em Enfermagem pela Escola Superior de Enfermagem do Porto com a orientação do Professor Doutor Fernando Alberto Soares Petronilho e co-orientação do Professor Doutor Filipe Miguel Soares Pereira, com intuito de obter o grau de Mestre. O Estudo presente será aplicado em dois contextos de cuidados de saúde, nomeadamente, contexto hospitalar e comunitário.

Explicação do estudo: Neste estudo será implementado como instrumento de recolha de dados o "Questionário de satisfação dos utilizadores de sistemas de informação e documentação de enfermagem" (Campos, 2012), sendo os dados posteriormente processados e analisados em base de dados na plataforma SPSS. Os dados serão desde o início do processo anonimizados, sendo que não existe forma de haver identificação do participante nos resultados. O estudo insere-se no paradigma quantitativo, com abordagem descritiva, exploratória e de caráter transversal, sendo a amostragem não probabilística e a amostra constituída por enfermeiros em exercício de funções há mais de seis meses em contexto hospitalar e comunitário, que aceitem participar de forma esclarecida, livre e informada. Todos os participantes serão previamente esclarecidos quanto aos objetivos e à metodologia do estudo assinando o consentimento informado de forma livre, tendo por base a garantia de todas as normas de confidencialidade e de anonimato.

Condições e financiamento: Não existem custos associados à participação no estudo, sendo esta voluntária e apresentando-se como possibilidade a desistência em qualquer momento do processo de consentimento informado e livre, sem qualquer prejuízo do participante. O estudo obteve parecer favorável por parte da Comissão de Ética para a Saúde da ARSNorte.

Confidencialidade e anonimato: Os dados recolhidos para o estudo serão meramente processados e analisados para efeitos da investigação, sendo que após 3 meses da conclusão do processo serão eliminados por forma a não constituírem risco para os participantes. O estudo cumpre os pressupostos da bioética, não sendo possível, consequentemente, a identificação dos participantes no estudo.

Para esclarecimento adicional acerca de alguma dúvida durante o processo, não hesite em contactar:

Investigadora Principal: Bárbara Sofia Guerrinha Carvalho Pires, Enfermeira e Mestranda em Direção e Chefia de Serviços em Enfermagem (ESEP), Tel. 917372067, e-mail. barbara.8.pires@gmail.com

Assinatura:

[1] http://portal.arsnorte.min-saude.pt/portal/page/portal/ARSNorte/Comissao%C3%A3o%20de%20Etica/Ficheiros/Declaracao_Helsinquia_2008.pdf

[2] http://files.srv.br/pdf/radio/1997/fm/fmtrabn/fmtrab008.pdf

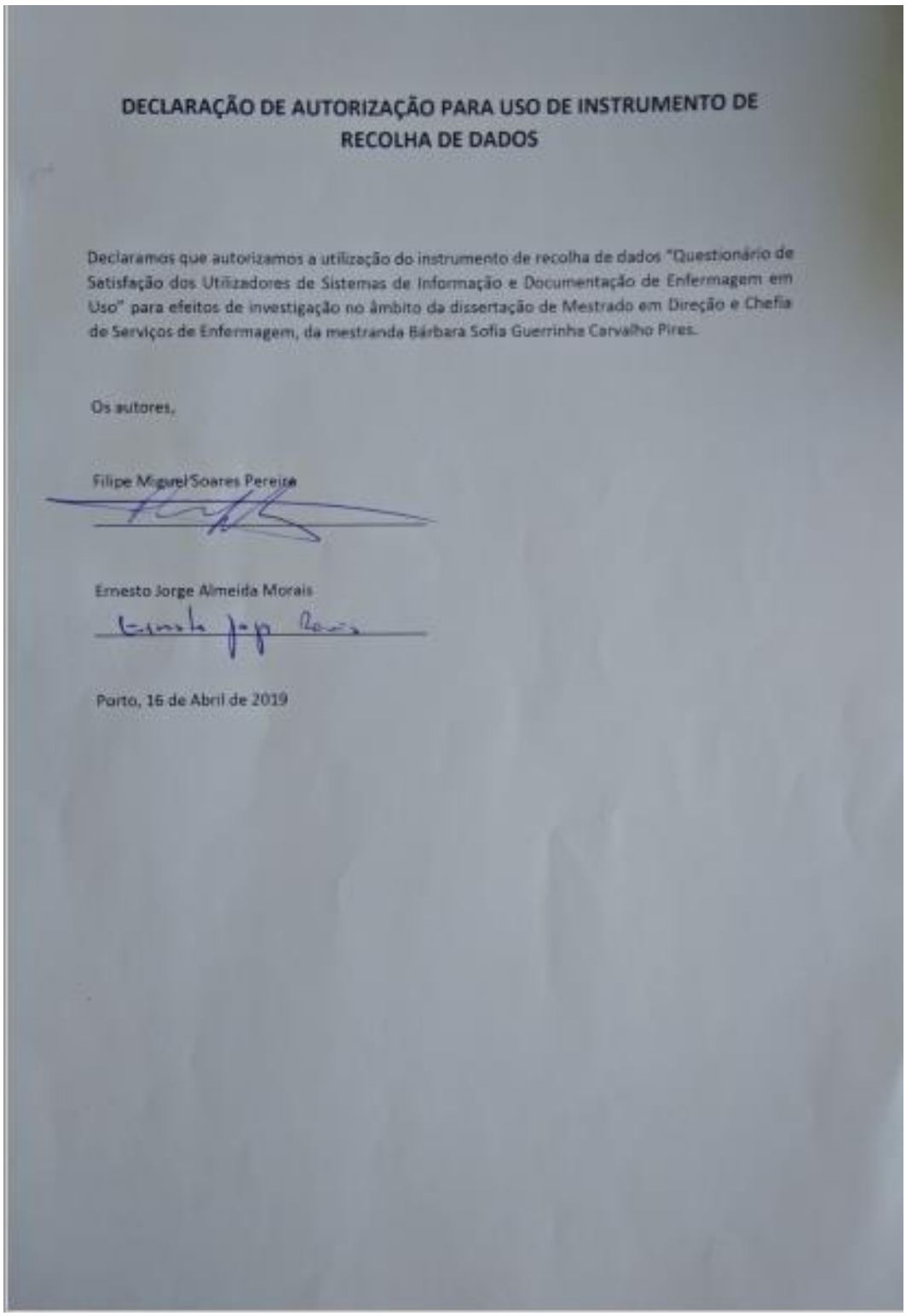
Declaro ter lido e compreendido este documento, bem como as informações verbais que me foram fornecidas pela/s pessoa/s que acima assina/m. Foi-me garantida a possibilidade de, em qualquer altura, recusar participar neste estudo sem qualquer tipo de consequências. Desta forma, aceito participar neste estudo e permito a utilização dos dados que de forma voluntária forneço, confiando em que apenas serão utilizados para esta investigação e nas garantias de confidencialidade e anonimato que me são dadas pela/o investigador/a.

Nome: _____

Assinatura: _____ Data: ____ /____ /_____

ESTE DOCUMENTO É COMPOSTO DE 2 PÁGINA/S E FEITO EM DUPLICADO:
UMA VIA PARA O/A INVESTIGADOR/A, OUTRA PARA A PESSOA QUE CONSENTE

ANEXO VI – Declaração de Autorização do Uso do Instrumento de Recolha de Dados (Autores)



DECLARAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA USO DE INSTRUMENTO DE RECOLHA DE DADOS

Declaramos que autorizamos a utilização do instrumento de recolha de dados "Questionário de Satisfação dos Utilizadores de Sistemas de Informação e Documentação de Enfermagem em Uso" para efeitos de investigação no âmbito da dissertação de Mestrado em Direção e Chefia de Serviços de Enfermagem, da mestranda Bárbara Sofia Guerrinha Carvalho Pires.

Os autores,

Filipe Miguel Soares Pereira

Ernesto Jorge Almeida Morais

Porto, 16 de Abril de 2019

ANEXO VII – Parecer da Comissão de Ética da Instituição Comunitária (ARSNorte)

REPÚBLICA PORTUGUESA
SAÚDE

40 ANOS SNS SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE

ARS NORTE
Administração Regional de Saúde do Norte, I.P.

☐ COMUNICAÇÃO ☒ INFORMAÇÃO ☐ PARECER DATA: 25.06.2019
Nº <Processo> <Registo>

PARA .....: Conselho Diretivo da ARS Norte

DE : Comissão de Ética para a Saúde

ASSUNTO ..:Parecer nº 048/2019

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO NORTE, IP
EXARADO NA ACTA Nº 23
REUNIÃO DE 11.07.2019

Levo ao conhecimento do Conselho Diretivo o Parecer nº 048/2019 sobre o Estudo "A satisfação dos enfermeiros no uso de sistemas de informação e de documentação – um estudo exploratório em contexto hospitalar e contexto comunitário", aprovado na reunião de 7 de maio de 2019, por unanimidade.

À consideração superior

Ana Paula Capela
(Assessoria CES/UIC)

DELIBERADO CONCORDAR
2019.07.11

Dr. Carlos Nunes
Presidente do CD

Mª Clara Castro

Drª Maria Clara Castro
Vice-Presidente do CD

Dr. Ponciano Oliveira
Vogal C. D.

Paula Duarte
Vogal do CD

ANEXO VIII – Consentimento Informado Instituição Hospitalar

CONSENTIMENTO INFORMADO, LIVRE E ESCLARECIDO PARA PARTICIPAÇÃO EM INVESTIGAÇÃO

Por favor leia com atenção a seguinte informação. Se considerar que algo não entende ou não concorda, não hesite em solicitar mais informações. Se concorda com a proposta que lhe for feita, queira por favor assinar este documento.

Eu, Bárbara Sofia Guerrinha Carvalho Pires, venho solicitar a sua colaboração, para realizar a recolha de dados clínicos com intuito desenvolver um trabalho de investigação denominado "*A Satisfação dos Enfermeiros no Uso de Sistemas de Informação e de Documentação – Um Estudo Exploratório em Contexto Hospitalar e Contexto Comunitário*", e posterior publicação em contexto científico.

O objetivo do estudo consiste em descrever a satisfação dos enfermeiros com os SIE em uso e explorar os principais fatores explicativos da satisfação dos enfermeiros com os SIE em uso.

Não serão revelados dados pessoais mantendo por isso o anonimato. Será mantida a confidencialidade dos dados recolhidos, dos quais não haverá qualquer elemento de identificação e serão apenas utilizadas para fim de estudo.

A sua participação é voluntária e tem toda a liberdade de recusar ou de abandonar o estudo a qualquer momento, sem que isso o prejudique ou lhe traga qualquer inconveniente quer a nível pessoal, profissional ou quer ao nível dos cuidados que lhe são prestados.

Mais, informo, que o estudo teve o parecer favorável da Comissão Ética do Hospital de Braga, assegurando os aspetos éticos e deontológicos, assumindo o compromisso de disponibilizar, no final do estudo, caso o deseje, os resultados obtidos.

Se tiver alguma dúvida, por favor não hesite em contactar:

Investigadora Responsável – Bárbara Pires

Tel.: 917372067 e/ou email: barbara.g.pires@gmail.com

DPO - *Data Protection Officer*

Tlm: 961 400 049 **Tlf:** 253 027 000 **Ext:** 10285/6

E-mail: dpo@hospitaldebraga.pt; sonia.doria@hospitaldebraga.pt

Muito obrigada pela sua colaboração,

Data: _____/_____/2019

_____

(Investigador)

Hospital
Braga

Declaro ter lido e compreendido este documento, bem com as informações verbais que me foram fornecidas pelo(a) investigador(a). Foi-me garantida a possibilidade de, em qualquer altura, recusar participar neste estudo sem qualquer tipo de consequências. Desta forma, aceito participar neste estudo e permito a utilização dos dados, confiando em que apenas serão utilizados para esta investigação e nas garantias de confidencialidade e anonimato que me são dadas.

Nome: _____

Assinatura: _____(o participante)

Data: _____/_____/2019

Nota: Este documento é composto por 2 páginas e feito em duplicado: uma via para o/a investigador /a, outra para a pessoa que consente.

ANEXO IX – Termo de Responsabilidade Instituição Hospitalar

Hospital Braga

DECLARAÇÃO / TERMO DE RESPONSABILIDADE

Eu, Bárbara Sofia Guerrinha Carvalho Pires, abaixo-assinado, na qualidade de INVESTIGADORA, declaro que as informações prestadas neste projeto de investigação, a cargo do Investigadora Responsável, Bárbara Sofia Guerrinha Carvalho Pires, são verdadeiras. Mais declaro que, durante o estudo, comprometo-me a prestar as condições necessárias para a boa execução do mesmo em condições de éticas adequadas, sendo cumpridas as normas e as recomendações constantes na Declaração de Helsínquia, as leis nacionais e internacionais aplicáveis nomeadamente a Lei nº 21/2014 e a Diretiva nº 2001/20/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de abril, as Boas Práticas Clínicas (ICH-GCP) e o Regulamento Geral de Proteção de Dados UE 2016/679, em vigor desde 25 de maio de 2018.

Porto, 25 de Fevereiro de 2019

Bárbara Pires

_____

(Assinatura do Investigador)

ANEXO X – Parecer da Comissão de Ética da Instituição Hospitalar

Hospital Braga

Comissão de Ética para a Saúde

15 de Maio de 2019

Refª 71/2019

Relator: Filipe Antunes

nada a opor à realização do estudo.
Fátima Freire, Vog - Diretora
2019-06-21

27/6/19

Parecer emitido em reunião plenária de 15 de Maio de 2019

Nos termos dos Nº 1 e 6 do Artigo 16º da Lei Nº 21/2014, de 16 de Abril, a Comissão de Ética para a Saúde do Hospital de Braga (CESHB) em relação ao estudo:

"A Satisfação dos Enfermeiros no Uso de Sistemas de Informação e de Documentação – Um Estudo Exploratório em Contexto Hospitalar e Contexto Comunitário" de que é investigador(a) principal Bárbara Sofia Guerrinha Carvalho Pires, aluna do Mestrado em Direção e Chefia de Serviços de Enfermagem da Escola Superior de Enfermagem do Porto, sob a orientação de Fernando Alberto Soares Petronilho, da Escola Superior de Enfermagem de Braga, emite o seguinte parecer:

O estudo cumpre os princípios da Bioética, pelo que a CES HB nada tem a opor à sua realização.

O Presidente da CESHB

(Dr. Juan R. Garcia)

ANEXO XI – Dados estatísticos relativos às questões do questionário "Satisfação dos Enfermeiros com os SIE em uso".

Tabela 26. Resultados obtidos relativos à satisfação com os SIE em uso.

Questão	Média	Mediana	Desvio Padrão	Variância	Máximo	Mínimo
(Q.1.1) Linguagem utilizada nos diagnósticos de enfermagem	3,03	3,00	1,04	1,07	5,00	1,00
(Q.1.2) Linguagem utilizada nas intervenções de enfermagem	2,94	3,00	1,02	1,04	5,00	1,00
(Q.1.3) Linguagem utilizada nos resultados enfermagem	2,69	3,00	1,02	1,03	5,00	1,00
(Q.2) Importância atribuída à "Avaliação inicial de enfermagem"	3,03	3,00	1,08	1,16	5,00	1,00
(Q.3) Importância atribuída aos "Diagnósticos de enfermagem"	2,99	3,00	1,04	1,09	5,00	1,00
(Q.4) Importância atribuída às "Intervenções de enfermagem"	2,94	3,00	1,02	1,04	5,00	1,00
(Q.5) Importância atribuída aos "Resultados de enfermagem"	2,73	3,00	1,02	1,04	5,00	1,00
(Q.6) Associação entre um diagnóstico específico, as respetivas intervenções e resultados de enfermagem	2,73	3,00	1,06	1,13	5,00	1,00
(Q.7.1) Nível de apoio à tomada de decisão clínica na identificação dos diagnósticos de enfermagem	2,81	3,00	1,01	1,02	5,00	1,00
(Q.7.2) Nível de apoio à tomada de decisão clínica nas intervenções de enfermagem	2,79	3,00	1,01	1,01	5,00	1,00
(Q.7.3) Nível de apoio à tomada de decisão clínica nos resultados de enfermagem	2,73	3,00	0,95	0,89	4,00	1,00
(Q.8) Dispositivos/mecanismos de alerta	3,06	3,00	1,03	1,07	5,00	1,00
(Q.9) Representar os cuidados	2,64	3,00	1,04	1,07	5,00	1,00
(Q.10) Realizar atualizações dos conteúdos/parametrização	2,64	3,00	0,92	0,84	4,00	1,00
(Q.11) Realizar atualizações baseadas na evidência científica	2,59	3,00	0,94	0,88	4,00	1,00
(Q.12) Mecanismos de acesso individual ao processo clínico do cliente	3,30	3,00	0,98	0,97	5,00	1,00
(Q.13) Mecanismos/dispositivos de gestão de acesso de outros profissionais á documentação	3,06	3,00	0,83	0,69	5,00	1,00
(Q.14) Manutenção dos dados do cliente ("arquivo") ao longo do tempo	2,83	3,00	0,92	0,84	4,00	1,00

(Q.15) Nível global de segurança/proteção dos dados dos clientes do SIE nas utilizações indevidas "por estranhos"	3,06	3,00	0,92	0,85	5,00	1,00
(Q.16) Nível global de segurança/proteção dos dados dos clientes do SIE em uso, face a utilizações indevidas "por utilizadores autenticados"	3,06	3,00	0,87	0,76	5,00	1,00
(Q.17) Mecanismos de segurança que impedem a documentação de dados aberrantes	3,17	3,00	1,24	1,54	5,00	1,00
(Q.18) Possibilidade de documentação da informação que reporta como relevante para o exercício da atividade profissional	2,93	3,00	0,95	0,89	5,00	1,00
(Q.19) Acesso à informação necessária para o exercício da atividade profissional	2,99	3,00	1,01	1,01	5,00	1,00
(Q.20.1) Partilha de informação documentada na mesma instituição entre serviços diferentes, por enfermeiros: Conteúdo da informação partilhada	2,66	3,00	1,04	1,08	5,00	1,00
(Q.20.2) Partilha de informação documentada na mesma instituição entre serviços diferentes, por enfermeiros: Quantidade da informação partilhada	2,73	3,00	1,01	1,02	5,00	1,00
(Q.20.3) Partilha de informação documentada na mesma instituição entre serviços diferentes, por enfermeiros: Compreensibilidade da informação	2,77	3,00	1,06	1,12	5,00	1,00
(Q.21.1) Partilha de informação documentada na mesma instituição entre serviços diferentes, entre enfermeiros e outros profissionais de saúde: Conteúdo da informação partilhada	2,83	3,00	0,97	0,94	5,00	1,00
(Q.21.2) Partilha de informação documentada na mesma instituição entre serviços diferentes, entre enfermeiros e outros profissionais de saúde: Quantidade da informação partilhada	2,77	3,00	0,97	0,95	5,00	1,00
(Q.21.3) Partilha de informação documentada na mesma instituição entre serviços diferentes, entre enfermeiros e outros profissionais de saúde: Compreensibilidade da informação	2,89	3,00	0,99	0,99	5,00	1,00
(Q.22.1) Partilha de informação documentada por outros profissionais de saúde: Conteúdo da informação partilhada	2,97	3,00	1,01	1,03	5,00	1,00
(Q.22.2) Partilha de informação documentada por outros profissionais de saúde: Quantidade da informação partilhada	2,89	3,00	1,04	1,07	5,00	1,00
(Q.22.3) Partilha de informação documentada por outros profissionais de saúde: Compreensibilidade da informação	2,97	3,00	1,03	1,06	5,00	1,00

(Q.23.1) Partilha de informação documentada entre instituições diferentes, entre enfermeiros: Conteúdo da informação partilhada	2,46	2,00	0,99	0,98	4,00	1,00
(Q.23.2) Partilha de informação documentada entre instituições diferentes, entre enfermeiros: Quantidade da informação partilhada	2,36	2,00	0,98	0,96	4,00	1,00
(Q.23.3) Partilha de informação documentada entre instituições diferentes, entre enfermeiros: Compreensibilidade da informação	2,48	2,00	1,09	1,19	5,00	1,00
(Q.24.1) Partilha de informação documentada entre instituições diferentes, entre enfermeiros e outros profissionais de saúde: Conteúdo da informação partilhada	2,41	2,00	0,97	0,95	4,00	1,00
(Q.24.2) Partilha de informação documentada entre instituições diferentes, entre enfermeiros e outros profissionais de saúde: Quantidade da informação partilhada	2,35	2,00	0,99	0,99	4,00	1,00
(Q.24.3) Partilha de informação documentada entre instituições diferentes, entre enfermeiros e outros profissionais de saúde: Compreensibilidade da informação	2,45	2,00	1,01	1,02	4,00	1,00
(Q.25.1) Mecanismos de apoio técnico do "serviço de informática" nas horas de expediente	2,69	3,00	1,02	1,04	5,00	1,00
(Q.25.2) Mecanismos de apoio técnico do "serviço de informática" fora das horas de expediente	2,37	2,00	0,96	0,92	5,00	1,00
(Q.26.1) Mecanismos de apoio técnico no que respeita ao apoio técnico presencial	2,54	3,00	0,99	0,99	5,00	1,00
(Q.26.2) Mecanismos de apoio técnico no que respeita ao apoio técnico por telefone	2,78	3,00	1,08	1,16	5,00	1,00
(Q.26.3) Mecanismos de apoio técnico no que respeita ao apoio técnico por e-mail	2,59	3,00	1,05	1,11	5,00	1,00
(Q.26.4) Mecanismos de apoio técnico no que respeita aos mecanismos de ajuda do próprio sistema	2,59	3,00	0,99	0,99	5,00	1,00
(Q.27) Relativamente ao apoio quotidiano dos enfermeiros formadores/elos de ligação do serviço	2,82	3,00	0,98	0,97	5,00	1,00
(Q.28) Atualizações dos conteúdos/parametrização do SIE em uso	2,75	3,00	1,06	1,12	5,00	1,00
(Q.29.1) Apresentação gráfica dos interfaces da "avaliação inicial do cliente"	2,79	3,00	1,11	1,22	5,00	1,00
(Q.29.2) Apresentação gráfica dos interfaces da "plano de cuidados do cliente"	2,83	3,00	1,08	1,18	5,00	1,00
(Q.29.3) Apresentação gráfica dos interfaces da "documentação da execução das intervenções autónomas de enfermagem"	2,77	3,00	1,07	1,15	5,00	1,00
(Q.29.4) Apresentação gráfica dos interfaces da "documentação da execução das intervenções interdependentes de enfermagem"	2,77	3,00	1,09	1,18	5,00	1,00
(Q.29.5) Apresentação gráfica dos interfaces da "documentação da evolução/resultados de enfermagem"	2,65	3,00	1,08	1,17	5,00	1,00

(Q.30.1) Prontidão de resposta relativamente ao tempo que despende/gasta na execução da documentação dos cuidados	2,10	2,00	0,92	0,85	4,00	1,00
(Q.30.2) Prontidão de resposta relativamente a velocidade de registo, gravação e reserva dos dados	2,36	2,00	1,02	1,05	5,00	1,00
(Q.30.3) Prontidão de resposta relativamente a velocidade de acesso à informação já documentada por enfermeiros	2,20	2,00	0,96	0,92	4,00	1,00
(Q.30.4) Prontidão de resposta relativamente a velocidade de acesso à informação já documentada por outros profissionais de saúde	2,17	2,00	0,95	0,89	4,00	1,00
(Q.31) Relativamente à quantidade de terminais (computadores) disponíveis para proceder à documentação	2,61	2,00	1,21	1,46	5,00	1,00
(Q.32) Relativamente à qualidade de terminais (computadores) disponíveis para proceder à documentação	2,59	2,00	1,15	1,32	5,00	1,00
(Q.33) Relativamente à formação prévia	2,49	2,00	0,99	1,00	5,00	1,00
(Q.34) Sobre a formação contínua	2,46	2,00	0,99	0,98	5,00	1,00
(Q.35) Relativamente ao contributo do SIE no uso na promoção da eficiência dos cuidados de enfermagem	2,90	3,00	1,04	1,08	5,00	1,00
(Q.36) Relativamente ao contributo do SIE na promoção da capacidade de tomada de decisão e autonomia no exercício da sua atividade profissional	2,84	3,00	1,02	1,03	5,00	1,00
(Q.37) Relativamente ao contributo do SIE na produtividade do exercício da sua atividade profissional	2,76	3,00	1,04	1,09	4,00	1,00
(Q.38) Relativamente aos contributos do SIE na promoção da formação e investigação em enfermagem	2,76	3,00	1,01	1,03	5,00	1,00
(Q.39) Relativamente ao contributo do SIE na promoção dos ganhos em saúde dos clientes	2,77	3,00	0,99	0,99	5,00	1,00
(Q.40) Relativamente à quantidade dos indicadores relativos aos cuidados de enfermagem que são gerados	2,74	3,00	0,99	0,98	5,00	1,00
(Q.41) Relativamente à qualidade dos indicadores relativos aos cuidados de enfermagem que são gerados	2,59	3,00	0,99	0,97	5,00	1,00
(Q.42) Relativamente aos contributos do SIE em uso na promoção da comunicação entre os diferentes níveis de gestão da instituição	2,59	3,00	1,03	1,06	4,00	1,00
(Q.43.1) Os eventuais indicadores relativos aos cuidados de enfermagem na estratégia de gestão de recurso humanos	2,37	2,00	0,94	0,89	4,00	1,00
(Q.43.2) Os eventuais indicadores relativos aos cuidados de enfermagem na estratégia de gestão de recursos materiais no serviço	2,46	3,00	0,92	0,85	4,00	1,00
(Q.44) Facilidade de utilização	2,79	3,00	1,12	1,26	5,00	1,00