

A gestão da informação como ferramenta para o *compliance*: uma perspectiva preliminar no contexto da diminuição de riscos e aumento de competitividade nas organizações brasileiras do setor da saúde

La gestión de la información como herramienta de cumplimiento: una perspectiva preliminar en el contexto de la reducción de riesgos y la mayor competitividad en las organizaciones del sector brasileño de la salud

Information management as a tool for compliance: a preliminary perspective in the context of risk reduction and increased competitiveness in brazilian health sector organizations

Bruno Bastos de Oliveira^{1*} <https://orcid.org/0000-0002-4563-6366>

Jefferson Patrik Germinari¹ <https://orcid.org/0000-0002-3741-5651>

Maria Alice Campagnoli Otre¹ <https://orcid.org/0000-0003-2896-7806>

Carlos Francisco Bitencourt Jorge¹ <https://orcid.org/0000-0002-5338-1498>

¹UNIMAR - Universidade de Marília. São Paulo, Brasil.

²Universidade Metodista de São Paulo (UMESP). Brasil.

*Autor para la correspondencia: bbastos.adv@gmail.com

RESUMO

A implementação de programas de *compliance* vem sendo cada vez mais difundida nos ambientes organizacionais, se destacando o *compliance*, com vistas a estar em conformidade com as questões jurídicas, aumentando a eficiência e minimizando os riscos. O objetivo do presente artigo situa-se na análise da difusão do *compliance* a partir da perspectiva na gestão da informação, bem como seu impacto nos aspectos jurídicos no Brasil, e com isso, refletir sobre as vantagens da adoção desses mecanismos como forma de ganho de competitividade. Dessa maneira, a presente pesquisa realizou um levantamento bibliográfico com o objetivo

de realizar uma análise preliminar da gestão da informação enquanto ferramenta organizacional no contexto da saúde. Também foi analisado como o processo de *compliance* pode fazer uso da informação gerida com o intuito de diminuir o risco e aumentar a competitividade no contexto das organizações que possuem a saúde como área fim. Ressalta-se que se trata de uma pesquisa de caráter preliminar, que buscou chamar a atenção das organizações brasileiras do setor da saúde quanto ao uso da gestão da informação como ferramenta para o *compliance*. Sendo assim, concluiu-se preliminarmente que a prática do *compliance*, alinhada ao uso estratégico da informação, pode ser fundamental para a minimização de riscos e aumento da competitividade, especialmente pelo ganho de confiabilidade de ambiente, pautado na integridade e na segurança de investimentos.

Palavras-chave: Gestão da informação; *compliance*; competitividade; organizações da saúde.

RESUMEN

La implementación de programas de *compliance* (cumplimiento normativo) se ha generalizado cada vez más en entornos organizacionales, con miras a cumplir con los problemas legales, aumentar la eficiencia y minimizar los riesgos. El objetivo de este artículo es determinar la difusión del *compliance* desde la perspectiva de la gestión de la información, así como su impacto en los aspectos legales en Brasil, y con eso, reflexionar sobre las ventajas de adoptar estos mecanismos como una forma de obtener competitividad. En la presente investigación realizó una encuesta bibliográfica con el fin de realizar un análisis preliminar de la gestión de la información como herramienta organizativa en el contexto de la salud. También se analizó cómo el proceso de *compliance* puede hacer uso de la información administrada para reducir el riesgo y aumentar la competitividad en el contexto de las organizaciones que tienen la salud como área final. Esta es una investigación preliminar, que intenta atraer la atención de las organizaciones brasileñas del sector de la salud en cuanto al uso de la gestión de la información como herramienta para el *compliance*. Por lo tanto, se concluyó preliminarmente que la práctica del *compliance*, alineada con el uso estratégico de la información, puede ser fundamental para minimizar los riesgos y aumentar la competitividad, especialmente por la ganancia en la confiabilidad del entorno basada en la integridad y la seguridad de las inversiones.

Palabras clave: Gestión de la información; *compliance*; competitividad; organizaciones de salud.

ABSTRACT

The implementation of compliance programs has been increasingly widespread in organizational environments, highlighting compliance, with a view to being in compliance with legal issues, increasing efficiency and minimizing risks. The objective of this article is to analyze the diffusion of compliance from the perspective of information management, as well as its impact on legal aspects in Brazil, and with that, to reflect on the advantages of adopting these mechanisms as a way of gaining competitiveness. In this way, the present research carried out a bibliographic survey with the objective of carrying out a preliminary analysis of information management as an organizational tool in the context of health. It was also analyzed how the compliance process can make use of managed information in order to reduce risk and increase competitiveness in the context of organizations that have health as an end area. It should be noted that this is a preliminary research, which sought to draw the attention of Brazilian organizations in the health sector regarding the use of information management as a tool for compliance. Therefore, it was preliminarily concluded that the practice of compliance, in line with the strategic use of information, can be fundamental to minimize risks and increase competitiveness, especially due to the gain in the reliability of the environment based on the integrity and security of investments.

Key words: Information management; compliance competitiveness; health organizations.

Recibido: 22/11/2019

Aceptado: 09/04/2019

Introdução

De acordo com dados da transparência internacional,⁽¹⁾ os países que apresentam grau de percepção de integridade mais elevado localizam-se nas regiões mais desenvolvidas do planeta, em especial, na América do Norte e na Europa: encabeçados por Dinamarca, Finlândia, Noruega e Suíça. Na contramão, regiões afetadas por grande instabilidade, seja política (com baixos níveis de democracia), seja econômica (com grau significativo de miserabilidade) ou em estado de guerra, encontram-se em zonas de altos índices de corrupção, sendo eles: Somália, Sudão do Sul, Síria, Afeganistão, Sudão e Iêmen.

O Brasil, que no ano de 2012 ocupava a 69ª colocação, rebaixou-se à 96ª em 2017, estando ao lado de países como Colômbia, Panamá, Peru, Indonésia, Tailândia e Zâmbia; um grande desequilíbrio, quando se sabe que por sua riqueza e potencial econômico, não se pode comparar quanto aos enfrentamentos políticos, sociais e econômicos vivenciados aos Estados que o equiparam.

A confiabilidade corporativo-institucional é fator preponderante tanto para a prosperidade quanto para o estabelecimento de acordos mundiais e busca por capital e investimento estrangeiro, que influi diretamente no crescimento econômico e desenvolvimento do país, como ao destaque empresarial e respectiva sustentação em um mercado tão competitivo. Organizações em caminhos limpos, que cumprem suas metas, obedecem ao ordenamento jurídico-legal, comprometidas com a responsabilidade social e políticas públicas, possuem maior credibilidade e passam ter maior possibilidade de ascensão econômica.

Diante da necessidade de dar azo à conformidade corporativa, sejam nas demandas internas, sejam externas, a origem do *compliance* tem por inspiração tomadas éticas e de comprometer-se à prevenção de riscos, minimização de oneração e otimização de condutas por melhores resultados, que em seu conjunto favorecem à permanência dos empreendimentos da saúde no mercado concorrencial. Nesse sentido, questiona-se como a gestão da informação pode atuar como ferramenta estratégica para o *compliance*? Em especial nas organizações do setor da saúde, considerado suas características e complexidades.

Métodos

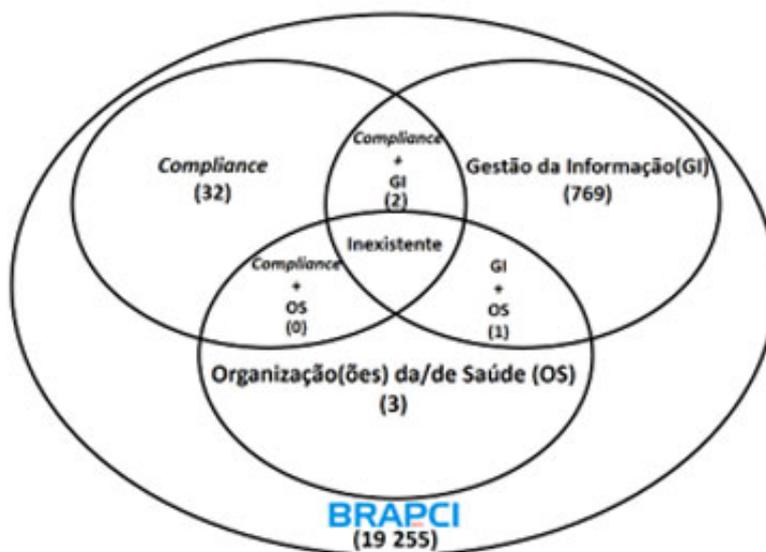
Numa abordagem científica em linha de pesquisa metodológica dedutiva, objetiva-se analisar as bases fundamentais do *compliance* com vista derradeira quanto aos benefícios que o *compliance* é capaz de proporcionar no âmbito das organizações do segmento de saúde, especialmente no que tange à competitividade organizacional.

Nesse sentido, o presente artigo realizou um levantamento de informações sobre os temas *Compliance*, Gestão da Informação, e Organizações da saúde, por meio de pesquisa bibliográfica, possuindo como fontes, livros e artigos que abordam os temas já mencionados, tornando assim, a pesquisa exploratória. Gil,⁽²⁾ aponta que, a pesquisa bibliográfica é:

[...] desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho dessa natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas.

Baseado em Gil,⁽²⁾ foi realizado o levantamento de artigos na Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (Brapci), importante base de dados de periódicos da área de Ciência da Informação no Brasil. A escolha da Brapci ocorreu, pois, a presente pesquisa tem como perspectiva compreender o uso da Gestão da Informação sob a perspectiva do *Compliance* com o olhar da Ciência da Informação no âmbito brasileiro, bem como a sua relação, mesmo que indireta com a área da saúde, em especial nas organizações do segmento da saúde. Destaca-se que a Brapci possui 19 255 referências e resumos de 57 periódicos nacionais da área de Ciência da Informação.

Dentre os 57 periódicos da base, 40 encontram-se ativos e os outros 17 inativos. A busca foi realizada utilizando como parâmetro o período entre 1972 e 2019 e, não restringiu idioma. Outro importante parâmetro foram as *strings* utilizadas na busca. Em um primeiro momento foram procurados os termos, ‘*Compliance*’, ‘Gestão da Informação’, ‘Organizações de Saúde’, ou ‘Organizações da Saúde’, ou ‘Organização de Saúde’, ou ‘Organização da Saúde’ em todos os campos (autores, título, palavras-chave, resumo e referências).



Fonte: Desenvolvido pelos autores.

Fig. 1 - Resultados da busca na base de dados Brapci.

As buscas individuais trouxeram a quantidade de 32 artigos para o termo ‘*Compliance*’, 769 artigos para o termo ‘Gestão da Informação’ e apenas 3 artigos para os termos ‘Organizações de Saúde’, ou ‘Organizações da Saúde’, ou ‘Organização de Saúde’, ou ‘Organização da Saúde’, sendo que estes termos passam a ser considerados pela pesquisa como ‘Organização(ões) da/de saúde’.

Após busca individual os termos foram trabalhados dentro de uma combinação dupla, sendo que estas buscas retornaram as seguintes quantidades de artigos: ‘*Compliance*’ e ‘Gestão da Informação’, 2 artigos; ‘*Compliance*’ e ‘Organização(ões) da/de saúde’, nenhum artigo e; ‘Organização(ões) da/de saúde’ e ‘Gestão da Informação’, 1 artigo. Quando foi realizada uma combinação tripla, ou seja, ‘*Compliance*’ e ‘Gestão da Informação’ e ‘Organização(ões) da/de saúde’, a busca não retornou nenhum artigo.

O resultado das buscas apresentou uma quantidade pequena de artigos em periódicos de Ciência da Informação que aborda a temática *Compliance*, mais especificamente relacionando a mesma no contexto da Gestão da Informação (GI). Dessa maneira, após o levantamento, constatou-se que existe pouco material na base pesquisada abordando as junções das temáticas propostas na presente pesquisa, destacando a importância das construções preliminares acerca das temáticas.

Mediante a isso, foi realizada uma construção e reflexão preliminar sobre o *Compliance* e o uso da gestão da informação enquanto ferramenta nas organizações do segmento da saúde no contexto do Brasil. Também foi possível desenvolver diretrizes iniciais de GI para proporcionar suporte ao processo de *compliance* em organizações do setor da saúde.

Origem e novas dimensões sobre o *compliance*

É possível afirmar que o *compliance* no contexto moderno foi externalizado aos mais diversos ambientes político-sociais, impondo cada vez mais às pessoas físicas e jurídicas, na esfera pública ou privada, postura conformadora pautada em valores e princípios tendentes à construção de uma sociedade coesa e digna.⁽³⁾

O *compliance* no contexto das organizações teve como inspiração a iniciativa de alinhamento globalizado lançado no ano 2000 pelo então secretário-geral da Organização das Nações Unidas, Kofi Annan, na operacionalização de dez princípios universais na área

de Direitos Humanos, dentre eles, de que as empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo-se a extorsão e a propina. Tal pacto traçou base que objetiva orientar empresas e funcionários a boas práticas de conduta inclinadas à promoção do crescimento sustentável.

Apesar de originariamente pautada em premissas anticorrupção e contra fraudes corporativas,⁽³⁾ o *compliance* também possibilitou o desenvolvimento de programas específicos em variadas áreas da atividade empresarial atingindo novos patamares. No esteio protetor de valores institucionais, encontra-se a preocupação de tutelas voltadas aos direitos humanos, uma vez que alinhadas às práticas éticas também estão as medidas preventivas ao trabalho infantil, escravo, vexatório com olhar a questões circulantes da órbita trabalhista e de satisfação do mercado consumidor.

Ferreira et al⁽⁴⁾ destacam tal qual aconteceu nos Estados Unidos com o WorldCom, a preocupação do setor empresarial a partir dos grandes escândalos de criminalidade econômica que deu origem na esfera Legislativa ao Sarbanes-Oxley Act de 2002; destacando-se também o caso SIEMENS, na Alemanha, com condenações em face das práticas de corrupção e deslealdade concorrencial. *Santos*⁽⁵⁾ esclarece que o *compliance* empresarial originou-se nas instituições financeiras, em 1913, com o surgimento do Banco Central Americano, objetivando a estruturação de um sistema seguro, flexível e estável, e, logo após a quebra da Bolsa de Valores em Nova York, com a criação da política econômica intervencionista *New Deal*.

As ideias de *compliance* perfazem-se na congruência de dois fatores, a busca por práticas éticas e, um comando norteador correspondente. No cerne motivacional de tais medidas se alocam fatores fundamentais, essenciais à regulação e ao desenvolvimento mercantil em um ambiente competitivo. Com isso, as organizações passam a atuar e propiciar ao consumo viés diferencial, de confiabilidade das relações econômicas e sociais, prevenindo-se contra riscos operacionais que reputam-se preponderantes à sobrevivência concorrencial.

Compreender tal inspiração como sujeição institucional a preceitos normativo-legais ao passo em que se dá importância merecida na melhor gestão e nos caminhos a serem percorridos por cada empresa, inserida num mercado concorrencial cada vez mais exigente e excludente – em que os valores da confiança consumista, a formação de novas alianças de mercado e a prevenção de sanções são fatores preponderantes ao sucesso – são premissas moduladoras inaugurais importantes que possibilitam, a partir daqui, analisar este instituto sob a ótica do setor da gestão corporativa na saúde.

A importância da informação como recurso para o *compliance* no contexto da anticorrupção e os impactos nas organizações

Numa era tecnológica em que as informações e os procedimentos são processados em grande velocidade, exige-se o *compliance* como ferramenta moduladora da atividade empresarial, uma vez que condutas não aceitas pelo mercado negocial, quando divulgadas em larga escala – fristem-se ainda as distorções por *fakenews* – podem ser verdadeiras armadilhas que levam à derrocada.

Abreu Junior⁽⁶⁾ menciona que o crescimento econômico, a estabilidade política da primeira década dos anos 2000, como também a maior importância brasileira no contexto diplomático elevou a imagem do país internacionalmente, o que implicou no aumento da atenção organizacional externa a fatos ocorridos no Brasil. Assim, a corrupção corporativa/governamental que aflige a população “passa a impactar não somente a confiança da sociedade civil em seus governantes e organizações, como também prejudica a imagem brasileira em mercados internacionais”.

Os escândalos internacionais como os acontecidos nos Estados Unidos, no ano de 2001, com as empresas Enron, Xerox, WorldCom e Arthur Andersen motivou a promulgação, no ano seguinte, da Lei Sarbanes Oxley, objetivando-se restabelecer o nível de confiança nas informações geradas pelas empresas em prol da consolidação dos mercados, que guiam os mercados de títulos e valores mobiliários por intermédio de aplicação de sanções a empresas praticantes de condutas avessas às boas práticas.

No mesmo sentido, os atos de corrupção envolvendo a empresa Petrobras no ano de 2013, propiciou o advento da Lei 12.846/13, sendo que em seu artigo 7º, pormenorizou, dentre outros fatores a serem levados em consideração na aplicação de sanções empresariais, em especial no seu inciso VIII, o *compliance* na efetivação de práticas éticas por intermédio de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivos à denúncia de irregularidades, bem como do proveito efetivo dos correspondentes códigos de ética e de conduta internos. *Aliás, Marques*⁽⁷⁾ já salientava que a criação de códigos de ética e condutas afins, para “implementar procedimentos padrões confiáveis e seguros, monitorar o desempenho e a postura profissional, fixar controles e planejamentos internos agindo com correção são apenas alguns dos métodos balizadores de um programa de *compliance*”.

Planos de conformidade propiciam aos empreendedores o abrandamento de eventuais sanções em face de imprevisíveis práticas vedadas que tenham sido praticadas em ambiente

corporativo; empresas atuantes nesse viés proporcionam maior segurança jurídica e econômica aos seus investidores, angariando, por consequência, maior confiança de mercado.

Sob esta orientação o reflexo às relações contratuais entre empresas terceirizadas e fornecedores, cuja dinâmica visa amenizar as chances de se contratar com empresas inflexíveis, eis que se depreende de tais operações a responsabilidade solidária integrada ao processo de produção coligado. *Magalhães*⁽⁸⁾ explica ainda quanto à responsabilidade objetiva encabeçada no artigo 1º da Lei 12.846/2013, sendo o *compliance* uma medida de resguardo aos dirigentes e administradores contra atos indesejados que estejam fora do alcance gestor.

No artigo 5º, incisos, da Lei 12.846/2013^A, encontram-se elencados os atos considerados lesivos à Administração Pública, objeto de tutela legal, sendo que no artigo 6º do mesmo encartado estão descritas as sanções administrativas aplicadas às pessoas jurídicas; além da publicação extraordinária da decisão condenatória, a multa que oscila entre 0,1% e 20% do faturamento bruto do último exercício ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, o que demandam prejuízos significativos de receita com impactos inquestionáveis no que respeita à sua capacidade de investimento, melhorias corporativas, gastos com pessoal e futuras contratações.

Para além das sanções administrativas, a responsabilidade judicial estampada no artigo 19 da Lei 12.846/2013, pode implicar em perdimentos de bens, suspensão ou interdição parcial de suas atividades, dissolução compulsória e proibição de receber incentivos, subsídios subvenções, doações ou empréstimos de órgãos ou entidades públicas e de instituições financeiras públicas por prazo de até cinco anos.

Abreu Junior⁽⁶⁾ menciona que a corrupção impacta, além da atratividade de capital estrangeiro para investimentos, o próprio desenvolvimento do comércio internacional, cuja competitividade inerente a todos os países, em especial aos emergentes, está relacionada ao volume do comércio e práticas corporativas corruptivas, tornando-se mais importante ainda a discussão acerca do tema, uma vez que o desenvolvimento do comércio internacional está relacionado à confiança de investidores.

Abreu Junior⁽⁶⁾ aponta que chega-se, por análise do ranking de Comércio Internacional e Indicador Global de Governança (WGI – *Worldwide Governance Indicators*) desenvolvido pelo Banco Mundial, ao ponto de concluir que o comércio internacional de países como Egito, Rússia e Ucrânia ser mais “positivamente impactado por medidas de combate à

corrupção do que por ações visando a redução da carga tributária, adequações na legislação laboral ou, até mesmo, medidas de controle cambial”, dada a importância que a confiabilidade de condutas e a segurança econômica podem influenciar ao desenvolvimento setorial.

Nesse sentido, ao observarmos as organizações do setor da saúde, é importante destacar que estas são responsáveis por zelar pela vida dos sujeitos que compõe a sociedade e, aquelas organizações do segmento da saúde que estão inseridas no universo do mercado de ações, gerar retorno aos investidores. Nesse sentido o processo de *compliance* deve ser implantado considerando todas as informações que fazem parte do cenário dessas organizações.

A gestão da informação como ferramenta estratégica para os programas de *compliance* em suas várias aplicações no contexto das organizações do setor da saúde

Partimos da ideia que as organizações da saúde “são geridas e orientadas e as práticas de gestão de risco, segurança bem como outras vão fazendo parte das preocupações das organizações” (Carolino & Nunes⁽⁹⁾). Nesse sentido, é possível observar que todo esse processo gera um número significativo de informações, sendo que essas precisam ser geridas enquanto recursos.

O gerenciamento de informação é tratado como o gerenciamento de “[...] dados e informações que já estão consolidados em algum tipo de veículo de comunicação, como exemplo pode-se citar desde o livro impresso até a rede Internet” (Valentim, 2002⁽¹⁰⁾). O princípio da Gestão da Informação (GI) se apoia em duas teorias, a saber: a Teoria de Sistemas e a Teoria do Ciclo de Vida de Serviço, sendo assim a GI:

[...] está na força essencial por princípios: a Teoria de Sistemas e a Teoria do Ciclo de Vida de Serviço. Um sistema é um jogo de componentes organizacionais ou o processo interativo que é identificado como uma unidade dentro do sistema. Uma organização pode ser uma pessoa, um grupo, uma instrução, um objeto ou um processo, se constitui em uma sequência de tarefas formuladas logicamente, que são desenvolvidas para obter um resultado específico (Ponjuán Dante, 2004⁽¹¹⁾).

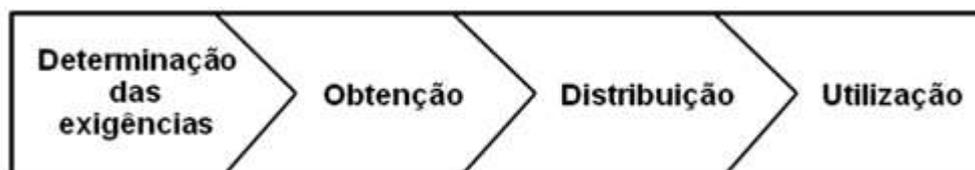
Ao realizar a GI, é necessário administrar todos os elementos que compõem o ambiente informacional. *Ponjuán Dante*⁽¹¹⁾ afirma que são “[...] processos pelo qual se obtêm e se usam os recursos básicos (econômicos, físicos, humanos e materiais) para manejar a informação organizacional e para a sociedade a que serve”.

Dessa maneira, o plano teórico do *compliance* é composto essencialmente por informações de diferentes fontes das organizações, que se difunde pelas mais diversas esferas do ambiente das organizações, em especial das que atuam no setor da saúde. Essas organizações são apoiadas por diversos grupos e pessoas que de maneira direta ou indireta geram informações de muitos modos. Entre esses geradores de informações destacamos: os pacientes, usuários, o Sistema de Saúde Suplementar formado pelas operadoras, seguradoras e cooperativas de saúde suplementar e o Sistema Único de Saúde (SUS) e os profissionais especializados.⁽¹²⁾

Outro ponto que merece destaque consiste nos serviços prestados pelas organizações da saúde (OS), sendo estes dotados de características muito específicas, dentre elas, não permitindo que os clientes avaliem os seus serviços antes de seu consumo. Os resultados das OS podem ser medidos ou avaliados por meio da experiência resultante de um conjunto de ações na relação entre a organização e o cliente.^(13,14)

O principal objetivo de uma OS consiste em fornecer atendimento especializado e de qualidade. Destaca-se que existe um aumento na demanda dos serviços de saúde, e com isso, cresce o interesse de empresários e investidores na ampliação dos serviços de saúde.⁽¹⁵⁾ Dessa maneira nas OS privadas, a rentabilidade e o valor das ações constituem importante critério para avaliar as decisões.⁽¹⁶⁾

Dentro desse panorama, é possível observar que as organizações do segmento da saúde possuem uma grande quantidade de informações que precisam ser gerenciadas, sendo estas responsáveis por impactar de maneira direta o plano de *compliance*. Para um melhor trabalho com as informações a fim de proporcionar maior suporte para o *compliance* é necessário a adoção de um modelo de GI. Nesse sentido, a presente pesquisa considera o modelo denominado ‘ecologia da informação’ de *Davenport & Prusak*⁽¹⁷⁾ como referência. O modelo (Fig. 1) é composto de quatro tarefas, para o gerenciamento das informações: 1) determinação das exigências; 2) obtenção; 3) distribuição e; 4) utilização, conforme pode ser visualizado na figura 2.



Fonte: Davenport & Prusak.⁽¹⁷⁾

Fig. 2 - Modelo ecológico de gestão da informação.

Observa-se que, a primeira tarefa é o momento mais crítico do processo, pois necessita da percepção das pessoas em relação ao ambiente em que as informações estão inseridas. A tarefa se torna mais dificultosa à medida que os recursos informacionais estão espalhados em toda cadeia da saúde, onde muitas vezes as fontes são documentadas. Ao encontro disso, o *compliance* carrega uma série de necessidades informacionais que podem auxiliar na determinação dessas exigências.

A “Obtenção”, visa buscar as informações necessárias de maneira contínua. Essa tarefa possui dependência das atividades internas da organização: exploração, classificação e formatação e estruturação das informações. Nesse sentido, a classificação das informações de saúde já com vistas para o *compliance* torna-se fundamental para agilizar o processo.

Buscar a distribuição das informações aos indivíduos certos da organização é a terceira tarefa, nesse sentido o *compliance* aponta quais informações devem ser divulgadas de acordo com as necessidades de cada um dos sujeitos inseridos nessas organizações de saúde. Davenport & Prusak⁽¹⁷⁾ apontam que o sucesso dessa tarefa é consequência do funcionamento das tarefas anteriores, evidenciando a dependência dessa tarefa com as demais: “Se os outros passos do processo estiverem funcionando, então a distribuição será mais efetiva [...]”.

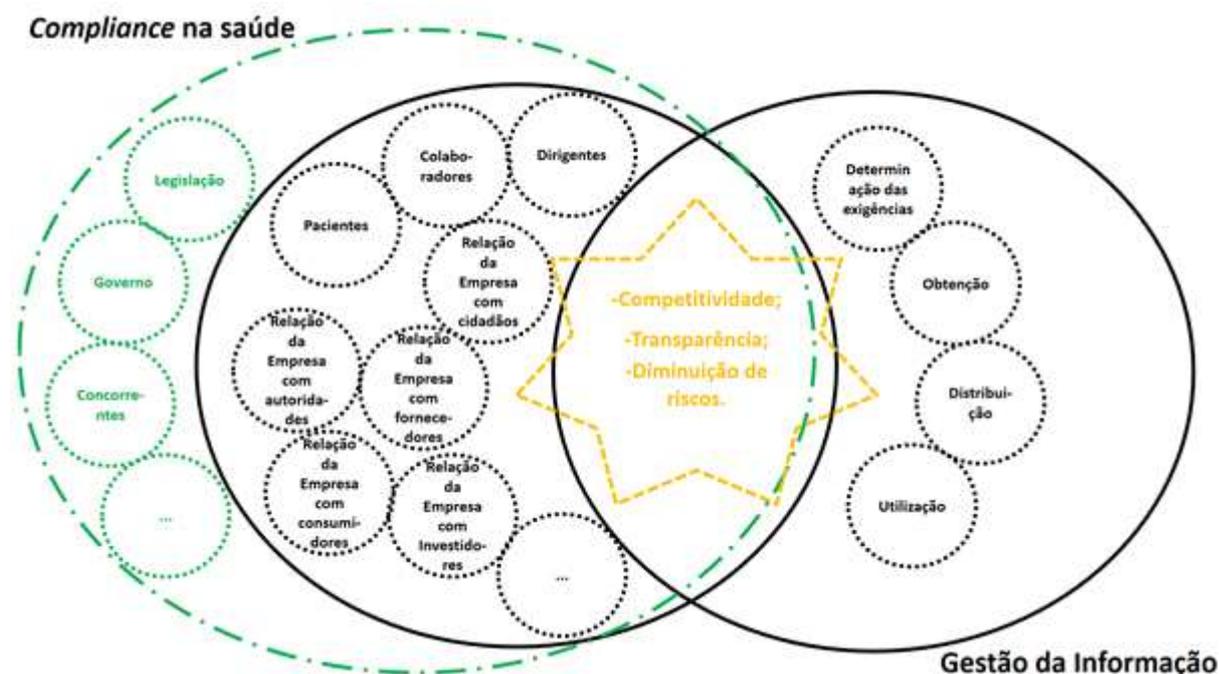
Nesse sentido, a ‘Utilização’, é a tarefa que relaciona os sujeitos organizacionais com as informações disponíveis, “[...] a maneira como um funcionário procura, absorve e digere a informação antes de tomar uma decisão – ou se ele faz isso – depende pura e simplesmente dos meandros da mente humana” (Davenport & Prusak⁽¹⁷⁾). Os autores⁽¹⁷⁾ destacam que não deve ser ignorada nenhuma variável existente no ambiente da informação, deve se considerar:

[...] o ambiente de informação em sua totalidade, levando em conta os valores e as crenças empresariais sobre informação (cultura); como as pessoas realmente usam a informação e o que fazem com ela (comportamento e processos de trabalho); as

armadilhas que podem interferir no intercâmbio de informações (política); e quais sistemas de informações já estão instalados apropriadamente (sim, por fim a tecnologia).

Observa-se que, ao utilizar a gestão da informação, como ferramenta estratégica para o *compliance*, conforme pode ser observado na figura 3, as organizações do segmento da saúde passam a ter maior agilidade e com isso, competitividade, diminuição de riscos e transparência para os investidores, tornando assim essas organizações mais competitivas.

O modelo (figura 3) apresenta informações provenientes do contexto externo das organizações do segmento da saúde, como por exemplo, legislação, governo, concorrentes e outras informações do ambiente externo, sendo estas responsáveis por impactar o ambiente interno dessas organizações. No ambiente interno foi mencionado os principais atores responsáveis por gerar informações (dirigentes, colaboradores, pacientes, relação da empresa com a sociedade fornecedores, autoridades, investidores, entre outras fontes de informações), sendo que estes, normalmente são impactados pelas informações do ambiente externo supracitado acima.



Fonte: Desenvolvido pelos autores.

Fig. 3 - A Gestão da Informação como ferramenta para o *compliance* nas Organizações do segmento de Saúde.

O processo de gestão da informação (GI) é apresentada por meio das atividades básicas de *Davenport & Prusak*,⁽¹⁷⁾ sendo estas atividades responsáveis por nortear as demandas de necessidade, obtenção, distribuição e uso da informação. Observa-se que a intersecção desse processo consiste nos resultados do *compliance*, onde a GI passa atuar como ferramenta para um melhor aproveitamento das informações do contexto das OS.

Destaca-se que, as informações trabalhadas pelo processo estruturado de GI, ganham agilidade e podem passar a ser utilizadas dentro dos processos normativos do *compliance*, proporcionando a redução na geração de riscos. Dentre os possíveis riscos encontra-se as multas por danos ambientais e indenizações também nas esferas trabalhistas, assim como práticas de corrupção interna que impactam não somente o orçamento empresarial, mas a possibilidade de desenvolvimento institucional, investimento em melhorias e paridade competitiva.

Macedo⁽¹⁹⁾ explica que os riscos podem ser definidos como “eventos futuros incertos com potenciais impactos em fluxos de caixa, rentabilidade, retorno para o acionista, perda de mercado e reputação”, essencialmente incorporam-se como sinal de perigo, insucesso, cuja ocorrência independe da vontade inicialmente traçada pelas empresas. O grande desafio de gestão é justamente identificar até que ponto tais incertezas são aceitáveis, definindo a extensão que tais barreiras podem assumir em face dos objetivos empresariais e influência na agregação de valores futuros.

Diante desses fatores a serem considerados, o *compliance* assume importante papel à minimização de riscos, dando suporte às metas organizacionais de maior produtividade, aumento de receita, lucratividade, propiciando a instalação de um ambiente favorável ao alcance de suas metas e destaque mercadológico, “o mercado atual exige empresas competitivas que saibam se planejar com eficiência” (*Vello & Martinez*⁽¹⁸⁾). O controle interno é outro fator relevante à eficiência da empresa e consequente destaque competitivo, *Sá*⁽²⁰⁾ salienta que a prática avaliativa do controle corporativo “é, pois, o processo auxiliar de auditoria através do qual medimos a capacidade dos meios utilizados por uma empresa ou instituição para proteger seu patrimônio e os objetivos deste”.

Scott⁽²¹⁾ entende que as organizações, no momento atual, “não existem e competem como unidades individuais autônomas, mas como membros de amplos sistemas”. É justamente esse fato que indica a necessidade de concepção do *compliance* como instrumento sistêmico de ganho de competitividade, sendo assim fundamental para as organizações, em especial

para as organizações do segmento da saúde, submerso a uma enorme gama de informações que podem alterar as suas decisões internas e externas.

Slack, Chambers e Johnston⁽²²⁾ define cinco objetivos de desempenho dos sistemas operacionais que contribuem para a vantagem competitiva das organizações: confiabilidade; custo; flexibilidade, qualidade e velocidade. Definir o desempenho esperado do sistema frente a esses objetivos é fundamental para que as organizações atinjam graus de competitividade satisfatórios. *Roman et al*⁽²³⁾ destaca que:

[...] estudo dos fatores de competitividade é importante para que se consiga o método adequado para o desenvolvimento de produtos e processos, com a utilização das melhores práticas para excelência em custos, em qualidade e em prazo, e para que se possa capturar as necessidades dos consumidores, para que estas sejam atendidas via o produto oferecido. A observação dos fatores críticos é indispensável para que a organização consiga desempenhos melhores, atendendo, assim, às exigências de sua missão.

Com isso, evidencia-se a necessidade do uso da gestão da informação no contexto do *compliance* nas organizações da saúde. Tal apontamento ocorre mediante do grande volume de informações que essas organizações estão inseridas, bem como na necessidade de responder rapidamente aos movimentos do mercado e conseqüentemente torna-se competitiva e transparente para todos os envolvidos em seus processos.

Considerações parciais

Diante todos os apontamentos percorridos na presente pesquisa, foi observado que o *compliance* pode proporcionar medidas normativo-legais visando propiciar um ambiente de hígidez e boas práticas nas organizações da saúde. Nota-se que no domínio corporativo, condutas afetadas por mecanismos fraudulentos podem refletir negativamente nessas organizações, agravado diante de um ambiente informacional dinâmico, em que o mercado consumidor sopesa e exige valores primordiais que proporcionem segurança jurídica e comprometimento aos preceitos legais, responsabilidade social e favorecimento à promoção de políticas públicas.

Nesse sentido, o *compliance* necessita de ferramentas para dar celeridade na determinação das exigências das informações, obtenção, distribuição e uso das mesmas, afinal, as estas são

insumos. Identificou-se a Gestão da informação como ferramenta estratégica para esse universo, uma vez que ao considerar a informação enquanto recurso no *compliance*, a mesma pode proporcionar ganhos no universo da saúde.

É possível afirmar que em berço corporativo, o *compliance* assumiu papel preponderante ao resguardo das empresas contra riscos nas searas trabalhista, ambiental e administrativa, sendo capaz de minimizar gastos desnecessários, prevenir gestores de multas, ações judiciais e indenizações por práticas eventualmente realizadas por seus pares, mas que não estejam em conformidade aos ditames norteadores institucionais.

Dessa maneira, a prática da conformidade, em especial o *compliance* enquanto processo alinhado a gestão da informação nas organizações da saúde, figura-se instrumento capaz de realizar a minimização de riscos e aumento da competitividade, inclusive à recuperação da opinião externa e comprometimento do mercado no cumprimento de regramentos e confiabilidade de ambiente pautado na integridade e na segurança de investimentos, com resgate da economia e atratividade de novos capitais.

A pesquisa buscou realizar reflexões iniciais sobre a gestão da informação (GI) como ferramenta para o *compliance* no contexto das organizações do segmento de saúde, uma vez que trata-se de organizações em cenários com diversos procedimentos que geram uma grande quantidade de informações o tempo todo. Nesse sentido, a figura 3 apresenta de maneira conceitual a GI como importante ferramenta para o *Compliance* dentro do universo das organizações do segmento de saúde. Recomenda-se o aprofundamento das reflexões frente ao panorama apresentado, bem como a realização de pesquisas aplicadas partindo da presente pesquisa.

Referências bibliográficas

1. Transparency.org. Transparency international secretariat. Berlim: Transparency.org; 2018 [acesso: 09/10/2019]. Disponível em: <http://www.transparency.org/>.
2. Gil AC. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas; 2002.
3. Gaban EM. Direito antitruste. São Paulo: Saraiva; 2016.
4. Ferreira BC, de Queiroz BP, Neves Gonçalves E. Análise Econômica do Direito e o *Compliance* Empresarial: Apreciação Jurídico-Econômica dos Programas de Conformidade e Custos de Prevenção. *Economic Analysis of Law Review*. 2018 [acesso: 28/10/2019];9(259-76). Disponível em:

<https://portalrevistas.ucb.br/index.php/EALR/article/view/8455/5671>

5. Santos RA. *Compliance* como ferramenta de mitigação e prevenção da fraude organizacional [dissertação]. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo; 2011 [acesso: 12/01/2020]. Disponível em: <https://tede.pucsp.br/handle/handle/979>
6. Abreu Junior RMD. Lei anticorrupção brasileira: o impacto nas estruturas de governança corporativa das instituições financeiras do estado do Rio Grande do Sul. [dissertação]. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina; 2011 [acesso: 20/03/2019]. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/169504>
7. Marques CB. Lei anticorrupção e seus reflexos práticos para empresas exportadoras, terceirizadas e órgãos públicos. In: Anais do 11º Congresso Nacional de Iniciação Científica. Ribeirão Preto: 15º CONIC-SEMESP USP; 2014 [acesso: 19/10/2019]. Disponível em: <http://conic-semesp.org.br/anais/files/2015/trabalho-1000019134.pdf>
8. Magalhães JMR. Aspectos relevantes da lei anticorrupção empresarial brasileira (Lei nº 12.846/2013). *Rev Controle*. 2013 [acesso/15/032020];11(2):24-6. Disponível em: <https://revistacontrole.tce.ce.gov.br/index.php/RCDA/article/view/227>
9. Carolino YTS, Nunes S. The Maturity and Efficiency of IT Governance Processes Based on Cobit 5: A Case of a Health Sector Organization in Portugal. Coimbra: Anais do 14th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI); 2019 [acesso: 19/10/2019]. Disponível em: <http://10.23919/CISTI.2019.8760913>
10. Valentim MLP. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. *DataGramZero*. 2002 [acesso: 27/10/2019];4(3). Disponível em: https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/01/pdf_f589d25523_0007468.pdf
11. Ponjuán Dante G. *Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional*. Rosario: Nuevo Paradigma; 2004.
12. Gonçalves PC, Boaventura JM, Costa BK, Fischmann AA. Stakeholders na atividade hospitalar: uma investigação setorial no Estado de São Paulo. *Rev Administr FACES J*. 2008 [acesso: 27/10/2019];2(7). Disponível em: <http://fumecc.br/revistas/facesp/article/download/118/115>
13. Santos LC, Varvakis G, Gohr CF. Por que a estratégia de operações de serviços deveria ser diferente? Em busca de um modelo conceitual. Ribeirão Preto, Florianópolis: Anais do 24º Encontro Nacional de Engenharia de Produção–ENEGEP; 2004 [acesso: 19/10/2019]. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2004_Enegep0703_1044.pdf

14. Monken SF, Mendes TS. Strategies Operations Health Services Processes In Organizational Restructuring: Impact On Marketing Organizations Health Services And Validation Of Word Of Mouth Marketing. São Paulo: 11° International Conference on Information Systems and Technology Management–CONTECSI; 2014 [acesso: 15/10/2019]. Disponível em: <http://www.contecsi.tecsi.org/index.php/contecsi/11contecsi>
15. Gadelha CA. Projeto PIB: Perspectivas do investimento em saúde. Universidad Federal de Río de Janeiro; 2009.
16. Gregg S, Gregg SJ. The Art of Corporate Governance: a return to first principles. Centre for Independent Studies; 2001.
17. Davenport T, Prusak L. Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura; 1998.
18. Vello APC, Martinez AL. Planejamento tributário eficiente: uma análise de sua relação com o risco de mercado. Rev Contemp Contab – UFSC; 2014 [acesso: 27/10/2019];23(11). Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/762/76231724007.pdf>
19. Macedo EL. Controles Internos: percepções de gestores de negócio e de compliance sobre sua utilização como instrumento de competitividade [dissertação]. São Paulo: Fundação Getúlio Vargas, São Paulo; 2018 [acesso: 27/10/2019]. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/24191>
20. Sá AL. Curso de auditoria. São Paulo: Atlas; 2002.
21. Scott WR. The organization of environments: network, cultural and historical elements. In: Meyer JW, Scott WR (Eds.). Organizational environments: ritual and rationality. London: Sage Publications; 1992.
22. Slack N, Chambers S, Johnston R. Administração da produção. São Paulo: Atlas; 2018.
23. Roman DJ, Piana J, Lozano MA, Mello NR, Erdmann RH. Fatores de competitividade organizacional. Braz Busin Rev. 2012 [acesso: 27/10/2019];1(9). Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/7533/fatores-de-competitividade-organizacional>

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

Contribución de los autores

Los dos autores estuvieron implicados en la elaboración del marco teórico, el proceso de revisión bibliográfica y el análisis de los resultados, así como en la redacción del primer manuscrito y en la revisión de la versión final que fue remitida. Ambos autores dan la conformidad para su publicación.

¹Art. 5º Constituem atos lesivos à administração pública, nacional ou estrangeira, para os fins desta Lei, todos aqueles praticados pelas pessoas jurídicas mencionadas no parágrafo único do art. 1º, que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública ou contra os compromissos internacionais assumidos pelo Brasil, assim definidos:

- I - prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- II - comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos nesta Lei;
- III - comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;
- IV - no tocante a licitações e contratos:

- a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;
- b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;
- c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;
- e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;
- f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou
- g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;