

Artigos originais

Desenvolvimento e aplicação de instrumento administrativo para orientação das pesquisas em Telefonaudiologia

Development and application of an administrative instrument to guide research on Telehealth in Speech and Language Pathology

Paulo Marcos Zanferrari⁽¹⁾

Camila de Castro Corrêa⁽²⁾

Chao Lung Wen⁽³⁾

Giédre Berretin-Felix⁽¹⁾

⁽¹⁾ Departamento de Fonoaudiologia da Faculdade de Odontologia de Bauru, FOB-USP, Bauru, SP, Brasil.

⁽²⁾ Faculdade de Medicina de Botucatu, FMB-UNESP, Botucatu, SP, Brasil.

⁽³⁾ Faculdade de Medicina, FM-USP, São Paulo, SP, Brasil.

Conflito de interesses: inexistente

RESUMO

Objetivo: desenvolver e aplicar um instrumento para orientação das pesquisas em Telefonaudiologia e identificar os pontos fortes e fracos destes projetos.

Métodos: foi desenvolvido um questionário, abordando quatro competências distintas: administrativa, tecnológica, financeira e de sustentabilidade. Realizou-se a aplicação com 11 docentes que desenvolviam projetos na área de Telefonaudiologia. Tais dados foram analisados por meio de estatística descritiva e aplicada a Matriz SWOT, que possibilitou identificar os pontos fortes e fracos, bem como o Diagrama de Ishikawa, para identificar os efeitos e causas.

Resultados: foram aplicados os questionários e analisados 32 projetos em que os pontos fortes foram: a missão do projeto, a qualidade das informações, os canais de comunicação e os benefícios proporcionados aos usuários, tendo como principais causas a utilização de multimeios específicos, a educação continuada, a quantidade de informações disponibilizadas e o comprometimento do capital humano. Quanto aos pontos fracos, constatou-se a ausência de especialização da mão de obra em determinadas etapas do projeto, a falta de atualização de hardware e software, a exclusão digital de usuários e a obsolescência do projeto, sendo as principais causas concentradas na dificuldade de suporte técnico, profissionais para divulgação e treinamento, estratégias de marketing e a manutenção dos projetos desenvolvidos.

Conclusão: foi desenvolvido e aplicado o questionário, sendo identificados os pontos fortes e pontos fracos, estando associados a especialização do capital humano. A maximização do tempo e a atualização dos recursos digitais foram identificados como insumos importantes para ampliar os benefícios dos projetos de Telessaúde, rumo à vantagem competitiva organizacional.

Descritores: Telemedicina; Fonoaudiologia; Planejamento

ABSTRACT

Purpose: to develop and apply a tool to guide research on Telehealth in Speech and Language Pathology and to identify the strong and weak aspects of these projects.

Methods: a questionnaire addressing administrative, technological, financial and sustainable points was developed. Eleven teachers who had been working on projects on Telehealth in Speech and Language Pathology answered the questionnaire. These data were analyzed using descriptive statistics and the SWOT Matrix was applied, enabling the identification of the strong and weak points, and the Ishikawa Diagram used to identify the effects and causes.

Results: the questionnaires were applied and 32 projects in which the purpose of the project, the quality of the information, the communication channels and the benefits to users were identified as strong points, were analyzed, having as the main causes the use of specific multimedia, continued education, the amount of available information and the commitment of the team. Weak aspects such as the absence of qualified personnel in certain stages of the project, the lack of hardware and software updating, the digital exclusion of users and the obsolescence of the project were seen, the main causes owing to the difficulty in technical support, professionals for marketing and training strategies and the maintenance of the developed projects.

Conclusion: the questionnaire was developed and applied, so as to identify the strong and weak points related to training. Maximizing of the time and updating of digital resources were identified as important inputs to extend the benefits of telehealth projects, towards organizational competitive advantage.

Keywords: Telemedicine; Speech, Language and Hearing Sciences; Planning

Recebido em: 10/11/2015

Aceito em: 17/01/2016

Endereço para correspondência:

Giédre Berretin-Felix

Al. Octávio Pinheiro Brisola, 9-75

Bauru - SP - Brasil

CEP: 17012-901

E-mail: gfelix@usp.br

INTRODUÇÃO

Na área da Administração de Empresas são disponibilizadas ferramentas para analisar se o produto ou o serviço estão mantendo sua funcionalidade dentro do que foi planejado durante sua concepção e qual a possibilidade e a potencialidade de adoção por parte dos consumidores no mercado atual ¹.

Neste sentido, criou-se uma ferramenta que avalia o status da organização e seus produtos em relação ao mercado, visando erradicar as constantes falhas do planejamento corporativo: a Matriz SWOT ². A análise é composta por quatro variáveis distintas: os pontos fortes, pontos fracos em relação aos concorrentes e oportunidades e ameaças ².

A utilização da Matriz SWOT não é um privilégio da área de Administração de Empresas, mas também se faz presente em outros segmentos onde haja necessidade de uma interpretação objetiva e confiável sobre uma determinada instituição e o seu modo operacional. Como exemplo, análise dos cuidados paliativos na América Latina, auxiliando na identificação dos aspectos comuns entre os países e os elementos-chave em seu desenvolvimento ³.

Outra ferramenta importante neste âmbito é o diagrama de Ishikawa que tem a função de identificar as causas potenciais para a reincidência de um defeito ou falha no produto ou nos serviços, bem como análise crítica do processo operacional em desenvolvimento ⁴. Sua importância se estende às análises de casos médicos para melhorar as habilidades de raciocínio clínico e reforçar o conhecimento de estudantes de medicina e médicos em formação, facilitando o processo ensino aprendizagem ⁵.

Com o auxílio destas ferramentas, a construção do planejamento estratégico de uma organização estará alicerçada em bases sólidas e visíveis a todos os envolvidos ¹. Ainda para garantir a efetividade da aplicação de tais ferramentas, se faz necessário manter uma comunicação adequada para que tais análises atinjam seus objetivos ⁶.

A comunicação pode ser estabelecida por diversos meios, dentre eles, encontra-se a informação digital, que quando somada a saúde, originam-se as modalidades da Telessaúde, Teleducação e Teleassistência ⁷. Esses recursos devem ser considerados desde modelos educacionais por meio de ferramentas tecnológicas, somado ao objetivo de potencializar o atendimento do paciente ^{8,9}, tendo em vista a sua eficácia comprovada ¹⁰. Uma nomenclatura mais ampla é a Telessaúde, que envolve troca de informações de

saúde entre locais distantes, englobando atividades que vão além do cuidado ao paciente, com a preocupação com a promoção de saúde, a educação ao paciente e ao profissional, a prevenção de doenças, a vigilância epidemiológica, o gerenciamento de serviços de saúde e a proteção ambiental, dentre outras ¹¹.

Diferentes estratégias têm sido utilizadas por meio da Telemedicina, possibilitando a formação de profissionais da saúde nas áreas de medicina, odontologia, enfermagem, fonoaudiologia, fisioterapia, saúde mental e assistência social como exemplos de áreas mais conhecidas. A possibilidade de interface entre as especialidades, proporcionando customização com características produtiva e econômica.

No que diz respeito à Telefonaudiologia, observou-se a prevalência de publicações na área da Audiologia, com maior enfoque na avaliação ou intervenção, notando-se que os trabalhos em Telefonaudiologia vem se intensificando, principalmente nos últimos 5 anos ¹². Correlacionando a Telefonaudiologia, inserida dentro do marketing contemporâneo e comparada a condição de produto ou de prestação de serviço, pode ser disponibilizada aos usuários, desde que se invista em estudos que averiguem sua qualidade e facilitem a sustentabilidade de tais ações com estratégias de otimização do seu funcionamento ¹³.

Desse modo, o presente estudo teve o objetivo de desenvolver e aplicar um instrumento para orientação das pesquisas em Telefonaudiologia e identificar os pontos fortes e fracos destes projetos.

MÉTODOS

Aspectos Éticos

A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Faculdade de Odontologia de Bauru, da Universidade de São Paulo, pelo processo nº 133/2011. Todos os participantes foram informados sobre os procedimentos envolvidos na pesquisa por meio da leitura e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Casuística

Foram convidados a participar deste estudo, 11 docentes que desenvolvem trabalho na linha de pesquisa de Telessaúde, no Departamento de Fonoaudiologia da referida instituição de ensino.

Procedimentos

Foram identificados e catalogados os trabalhos produzidos pelos docentes por meio da análise do Currículo Lattes, pertinentes à linha de pesquisa definida neste trabalho, além do acesso as bases de dados Scielo, PubMed, Dedalus e Bireme.

Foi elaborado e aplicado um questionário (Figura 1), para identificar com base em quatro pilares de relevante importância dentro de um processo operacional, os pontos fortes e pontos fracos dos projetos, por meio das ferramentas Matriz SWOT e Diagrama de Ishikawa.

Docente:				Data:	
I - Indicadores da Competência Administrativa					
<i>a) Condição atual do projeto</i>					
Nome do Projeto	Em andamento		Concluído		
	Dentro do prazo	Fora do prazo	Dentro do prazo	Fora do prazo	
<i>b) O projeto concluído atende aos objetivos propostos na área de Telessaúde com um desempenho:</i>					
Nome do Projeto	Ótimo (5)	Bom (4)	Razoável (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)
<i>c) O nível de utilização do projeto pelo público alvo pode ser considerado:</i>					
Nome do Projeto	Ótimo (5)	Bom (4)	Razoável (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)
<i>d) O grau de divulgação do projeto pode ser considerado:</i>					
Nome do Projeto	Ótimo (5)	Bom (4)	Razoável (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)
<i>e) O multimeio de comunicação utilizado para o desenvolvimento do projeto pode ser considerado:</i>					
Nome do Projeto	Ótimo (5)	Bom (4)	Razoável (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)
<i>f) A acessibilidade do público alvo ao material desenvolvido pode ser avaliada como:</i>					
Nome do Projeto	Ótima (5)	Boa (4)	Razoável (3)	Ruim (2)	Péssima (1)
<i>g) A quantidade de informação ofertada pelo projeto ao público alvo foi:</i>					
Nome do Projeto	Ótima (5)	Boa (4)	Razoável (3)	Ruim (2)	Péssima (1)
<i>h) Comparado aos benefícios do projeto, podemos avaliar que o resultado do projeto foi:</i>					
Nome do Projeto	Ótimo (5)	Bom (4)	Razoável (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)
II - Indicadores da Competência Tecnológica					
<i>a) O nível de tecnologia utilizada no desenvolvimento do projeto pode ser considerado:</i>					
Nome do Projeto	Ótimo (5)	Bom (4)	Razoável (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)
<i>b) A facilidade do usuário na operacionalização do conteúdo do projeto pode ser avaliada como:</i>					
Nome do Projeto	Ótima (5)	Boa (4)	Razoável (3)	Ruim (2)	Péssima (1)
<i>c) O nível de atualização do conteúdo do projeto pode ser considerado:</i>					
Nome do Projeto	Ótimo (5)	Bom (4)	Razoável (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)
<i>d) O potencial tecnológico do projeto em hardware pode ser considerado:</i>					
Nome do Projeto	Ótimo (5)	Bom (4)	Razoável (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)
<i>e) O potencial tecnológico do projeto em software pode ser considerado:</i>					
Nome do Projeto	Ótimo (5)	Bom (4)	Razoável (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)

III - Indicadores da Competência Financeira					
<i>a) O projeto recebeu recursos financeiros para sua elaboração e execução?</i>					
Nome do Projeto	Sim		Não		
Caso a resposta seja negativa justifique o(s) motivo(s)					
<i>b) O tempo de liberação do recurso financeiro para elaboração do projeto pode ser considerado:</i>					
Nome do Projeto	Ótimo (5)	Bom (4)	Razoável (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)
<i>c) O incentivo financeiro que o projeto obteve para ser executado pode ser considerado:</i>					
Nome do Projeto	Muito baixo (5)	Baixo (4)	Médio (3)	Alto (2)	Muito alto (1)
<i>d) Os trâmites legais para aprovação dos recursos financeiros para a elaboração do projeto pode ser considerado:</i>					
Nome do Projeto	Ótimo (5)	Bom (4)	Razoável (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)
<i>e) A relação custo x benefício do projeto pode ser considerada:</i>					
Nome do Projeto	Muito baixa (5)	Baixa (4)	Média (3)	Alta (2)	Muito alta (1)
IV - Indicadores da Competência de Sustentabilidade					
<i>a) O grau de sustentabilidade do projeto, em relação as mudanças tecnológicas e digitais, pode ser considerado:</i>					
Nome do Projeto	Ótimo (5)	Bom (4)	Razoável (3)	Ruim (2)	Péssimo (1)
<i>b) A adaptação do projeto em relação a futuras mudanças digitais pode ser considerada:</i>					
Nome do Projeto	Ótima (5)	Boa (4)	Razoável (3)	Ruim (2)	Péssima (1)
<i>c) O grau de obsolescência de software do projeto no decorrer do tempo pode ser considerado:</i>					
Nome do Projeto	Muito baixo (5)	Baixo (4)	Médio (3)	Alto (2)	Muito alto (1)
<i>d) O grau de obsolescência de hardware do projeto no decorrer do tempo pode ser considerado:</i>					
Nome do Projeto	Muito baixo (5)	Baixo (4)	Médio (3)	Alto (2)	Muito alto (1)
<i>e) A quantidade ideal de profissionais envolvidos para dar continuidade ao projeto pode ser considerada:</i>					
Nome do Projeto	Muito baixa (5)	Baixa (4)	Média (3)	Alta (2)	Muito alta (1)
Observações e comentários adicionais:					

Figura 1. Questionário de pesquisa da produtividade de projetos em Telefonaudiologia

O referido questionário foi composto por 23 questões, divididas em quatro áreas distintas: área administrativa, tecnológica, financeira e de sustentabilidade.

Os critérios de pontuação utilizados do questionário foram: ótimo(a) / muito baixo(a) - 5; bom/boa / baixo(a) - 4; razoável / média - 3; ruim / alto(a) - 2; péssimo(a) / muito alto(a) - 1; sim - 2; não - 1.

Dessa forma, o questionário permitiu a classificação de forma decrescente dos principais pontos destacados pelos docentes entrevistados, visualizando assim, os pontos positivos e negativos, convertendo para porcentagem e identificando os fatores de maior e menor impacto em relação aos projetos (aplicação da Matriz de SWOT).

Após a coleta destes dados foram apuradas as possíveis causas do desempenho alcançado pelas competências identificadas como pontos fortes e pontos fracos. Quando identificados os efeitos positivos e negativos do objeto da pesquisa elaborou-se os diagramas de Ishikawa, com intuito de descobrir as causas que desencadearam os pontos fortes e pontos fracos de cada projeto. Tal diagrama possibilitou analisar individualmente os pontos fortes e pontos fracos encontrados, alocando cada um deles nas extremidades da espinha do diagrama e a partir deste momento foram atribuídos a cada fator positivo ou negativo do projeto as causas relevantes que contribuíram para a performance do trabalho em Telessaúde (Figura 2).

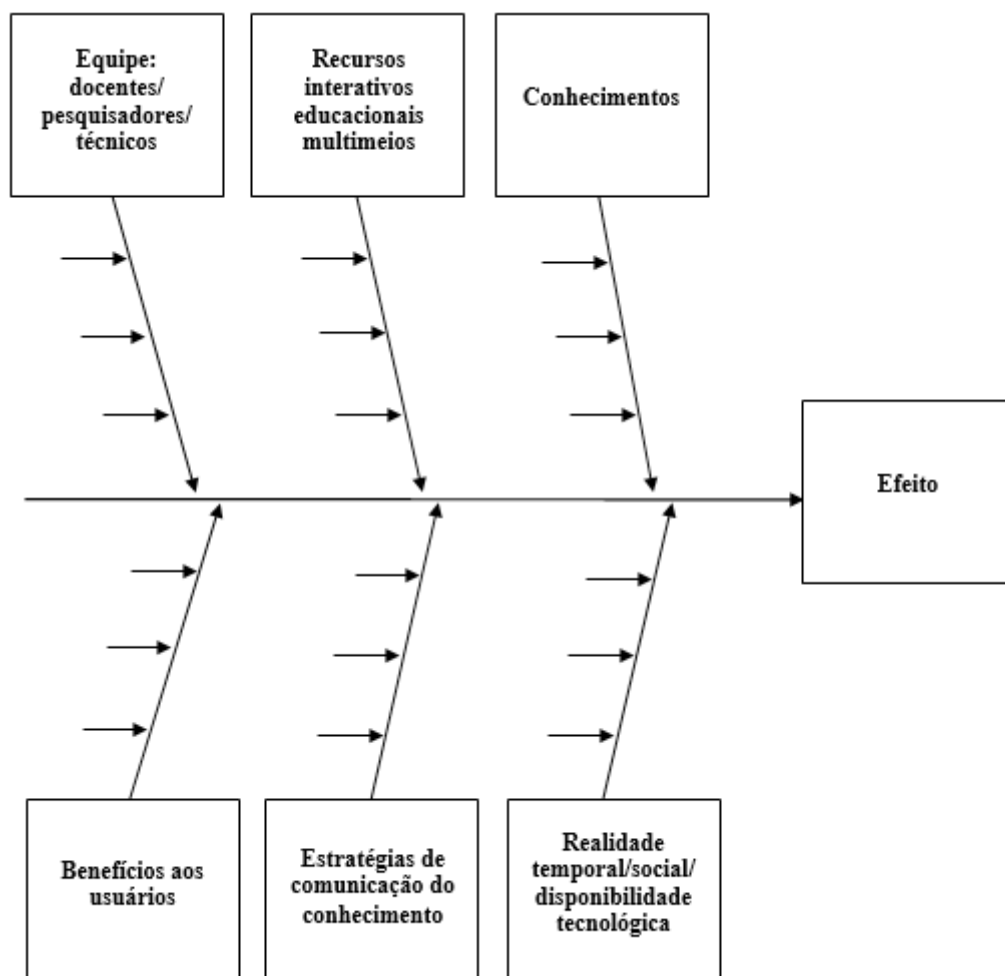


Figura 2. Adaptação do Diagrama de Ishikawa aplicado ao cenário acadêmico da presente pesquisa

Análise dos Dados

Os dados obtidos foram tabulados em planilha no Excel, interpretados pela utilização da estatística descritiva quantitativa utilizando medidas descritivas (valores mínimos, máximos, mediana e porcentagem), tendo os mesmos sido apresentados em tabela, gráficos e figuras.

RESULTADOS

O levantamento com os docentes foi realizado, resultando em um total de 48 projetos, sendo que 32 foram concluídos dentro do prazo, enquanto o restante se apresenta em fase de desenvolvimento, respeitando os cronogramas previstos. Para efeito de resultados desta pesquisa, optou-se em considerar e analisar os projetos concluídos que perfazem um total de trinta

e dois, possibilitando obter uma visibilidade mais coesa e precisa no que tange aos objetivos do estudo (Tabela 1).

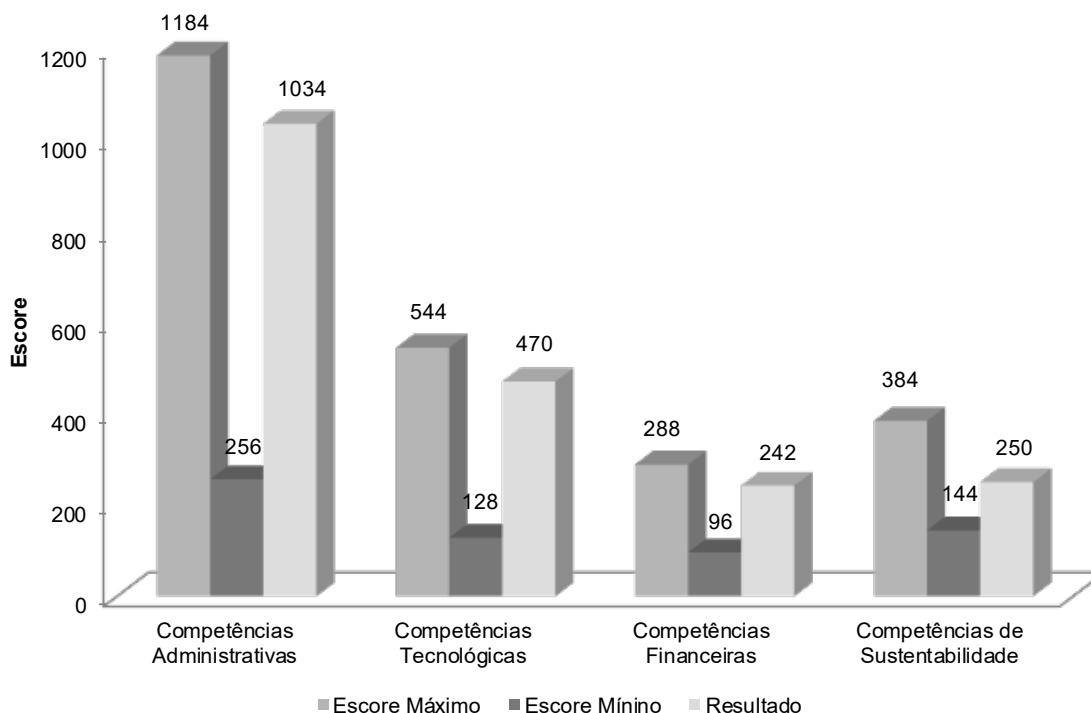
A partir da interpretação dos dados obtidos nos questionários direcionados aos docentes responsáveis pelos projetos e na sequência, a interpretação dos escores referentes a cada competência especificada, verificou-se que a competência administrativa apresentou um grau de proficiência e assertividade maior que os demais pilares analisados, com um escore máximo de 1.034 pontos (87,33%). As questões inseridas nesta variável conseguiram demonstrar que os projetos possuem um alto grau de gestão administrativa, conseguindo buscar os objetivos propostos quando da elaboração das diretrizes que nortearam a pesquisa.

Tabela 1. Apresentação do número de projetos desenvolvidos (concluídos e em andamento) por cada docente do Departamento de Fonoaudiologia da Faculdade de Odontologia de Bauru, na área de Telessaúde

Docentes	Nº de Projetos em andamento	Nº de Projetos concluídos	Total de Projetos pesquisados
1	1	11	12
2	4	2	6
3	3	5	8
4	2	2	2
5	0	2	2
6	0	2	2
7	1	2	3
8	3	1	4
9	2	3	5
10	0	1	1
11	0	3	3
Total	16	32	48

Por outro lado, foi possível observar que a competência que apresentou menor grau de produtividade foi a de sustentabilidade, com 250 pontos (65,10%). Concomitante as demais competências apresentaram os seguintes resultados: competência tecnológica com 470 pontos (86,39%) e a competência financeira com

242 pontos (84,00%), conforme observado na Figura 3. Este gráfico foi construído, levando em consideração os limites máximos e mínimos correspondentes à soma dos escores relacionados às diferentes questões atribuídas a cada uma das competências analisadas, comparando-os com os resultados obtidos.

**Figura 3.** Resultados da pontuação mínima e máxima, pontuação obtida nas competências consideradas na avaliação da produtividade

A aplicação da Matriz SWOT possibilitou visualizar os fatores que contribuíram de forma positiva e negativa para o desempenho dos projetos desde a elaboração até o momento de disponibilizá-los aos usuários, conforme ilustrado na Figura 4.

Os pontos fortes encontraram-se na competência administrativa e foram obtidos a partir da análise dos

resultados da aplicação dos questionários de produtividade aos docentes. Após o levantamento e a identificação da área que contribuiu positivamente no projeto, a prioridade foi identificar as principais causas que provocaram os resultados destacados na Figura 5, conforme o modelo de diagrama de Ishikawa.

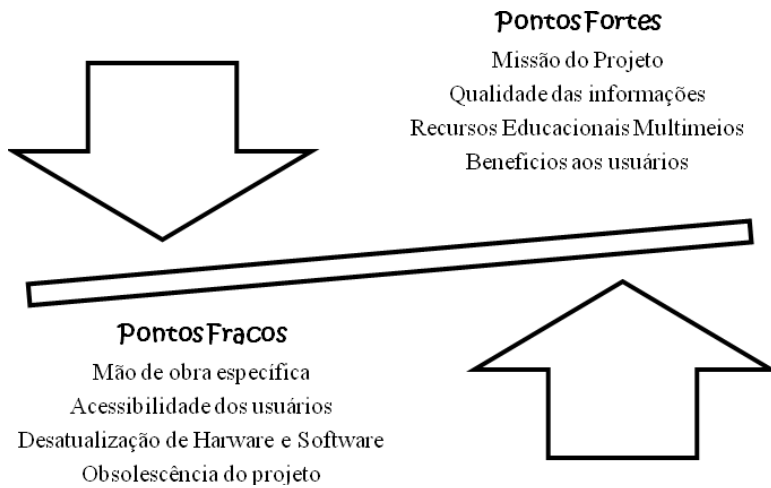


Figura 4. Resumo dos resultados obtidos a partir da aplicação da Matriz SWOT

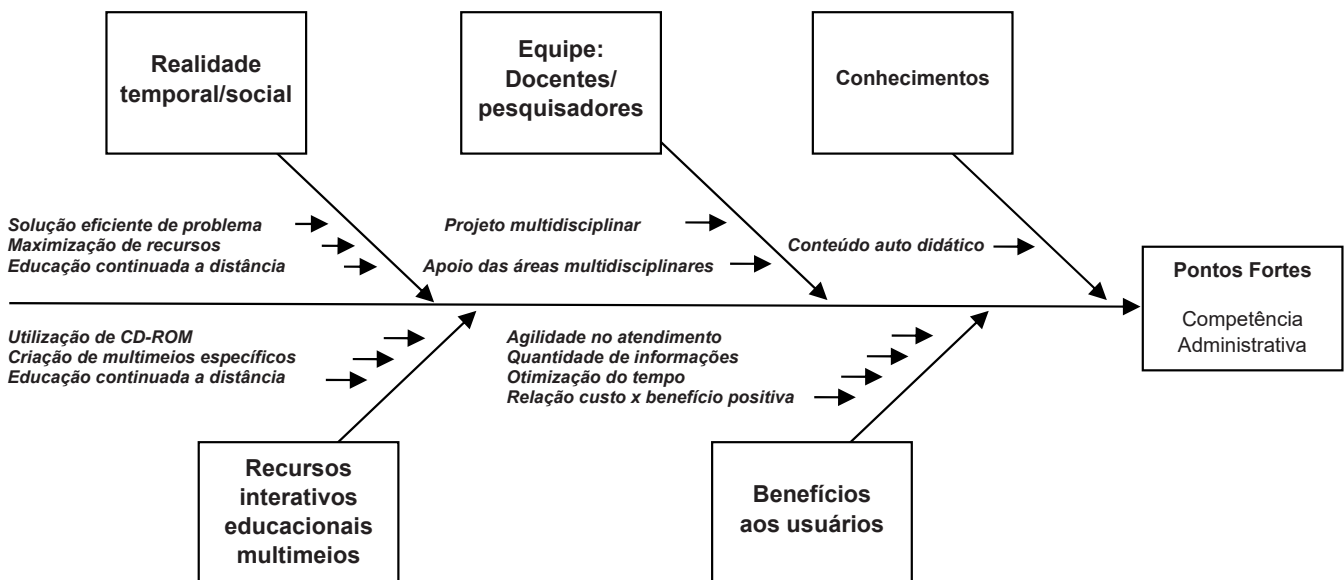


Figura 5. Resultados da análise dos pontos fortes em relação à competência administrativa por meio do Diagrama de Ishikawa

As informações obtidas por meio do questionário mostraram que a eficiência estrutural está concentrada nos quesitos: realidade temporal e social, equipes formadas por docentes e pesquisadores, conhecimentos, recursos interativos educacionais multimeios e benefícios aos usuários. Tais aspectos possibilitaram atingir um resultado positivo em relação a esta variável. Deve-se salientar que a especialização constante do capital humano, a disponibilidade de recursos tecnológicos, apoiados por estratégias dinâmicas e flexíveis,

contribuem para que resultados desta natureza voltem a ser repetidos.

Os pontos fracos apontados na pesquisa estão direcionados para a competência de sustentabilidade, sendo utilizados os mesmos dispositivos que foram aplicados nos pontos fortes visto anteriormente. Após o levantamento e a identificação da área que contribui de forma negativa no projeto, chega o momento de buscar as principais causas que culminaram com este resultado na Figura 6.

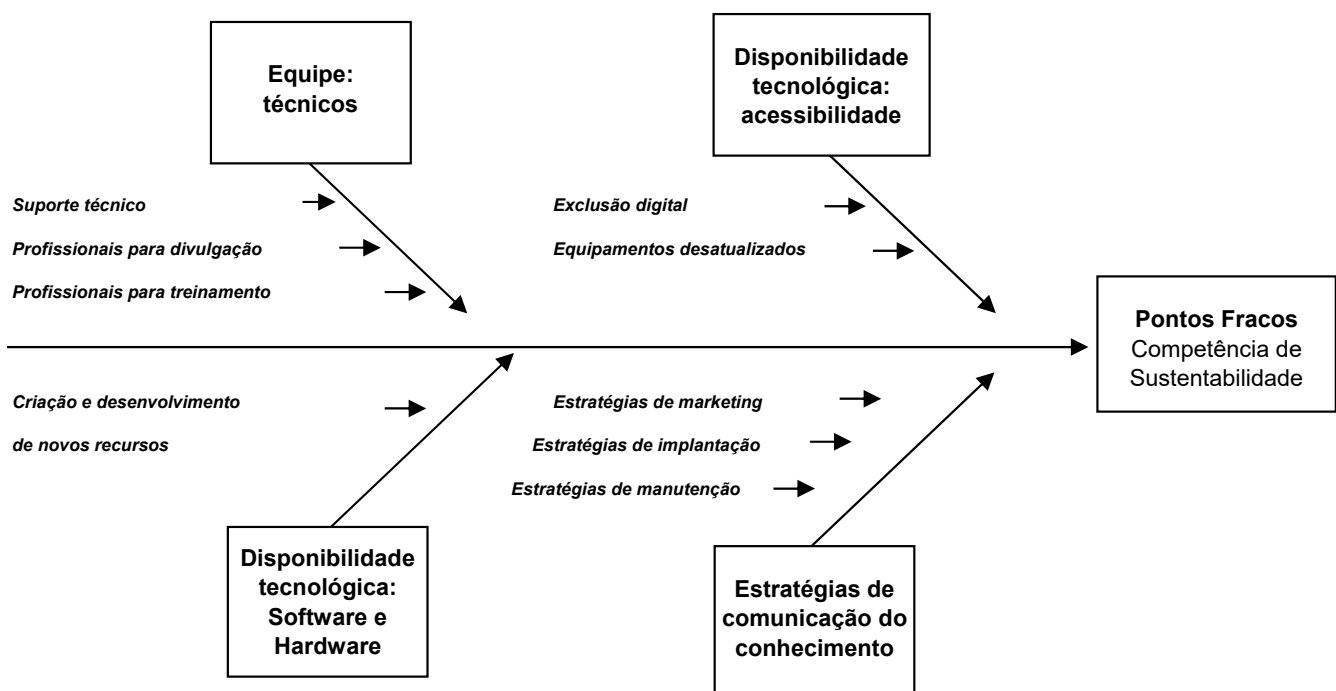


Figura 6. Resultados da análise dos pontos fracos em relação à competência administrativa por meio do Diagrama de Ishikawa

A pesquisa apontou uma deficiência estrutural em relação à equipe técnica, disponibilidade de tecnologia e acessibilidade, disponibilidade tecnológica em software e hardware e estratégias de comunicação do conhecimento. A demora para aprovação destes recursos, assim como a escolha de parceiros para a elaboração do processo, dificulta a produtividade desta variável. O mesmo impacto insatisfatório acontece com a desatualização dos softwares e hardware. A obsolescência está implícita a partir do momento que novas tecnologias são implementadas e a ferramenta não tem acesso a elas. Outro fator que merece destaque é a obsolescência de equipamentos de hardware localizados nas áreas de extensão comunitária, dificultando a operacionalização dos projetos.

DISCUSSÃO

A aplicação de ferramentas da Área de Administração de Empresas em conjunto com a Telefonaudiologia teve o principal desafio a interação e a sinergia entre estas áreas, aparentemente distintas em relação à definição e execução, porém semelhantes quando o assunto se volta aos objetivos a que se propõem. Este conceito fica mais evidente quando aspectos gerais são comparados entre estas áreas como, a gestão da administração, a gestão financeira, a tecnologia e a sustentabilidade. Representa o alinhamento e o desenvolvimento da capacidade da equipe de criar os resultados que seus membros realmente desejam ¹⁴.

Por meio desta pesquisa realizada, foi possível identificar os projetos que cada docente desenvolve na

área de Telessaúde, resultando em mais de um terço dos professores vinculados ao referido Departamento com projetos nessa área. A produtividade no desenvolvimento deste tipo de projeto mostra-se cada vez mais crescente, ressaltando que entre os docentes pesquisados, um deles desenvolveu até o momento doze projetos na área de Telefonaudiologia, sendo que os demais coordenaram a execução de um ou mais projetos neste segmento, corroborando com os achados da literatura ¹².

A criação do questionário e a aplicação da ferramenta denominada de Matriz SWOT permitiram a identificação dos pontos fortes e os pontos fracos dos projetos pesquisados. Ressalta-se que estes métodos fornecem a análise dentro do cenário corporativo o caráter de praticidade, além de proporcionar a visibilidade do ambiente externo e interno da empresa, pesquisando as oportunidades e ameaças, planejando novos cenários, mediante a análise de suas forças e fraquezas ¹⁵.

Nesse sentido, a competência administrativa apresentou um grau de produtividade superior em relação às demais, demonstrando que os projetos apresentam um alto grau de produtividade em relação à gestão administrativa, conseguindo atingir os objetivos propostos desde a sua elaboração até a sua conclusão. As competências tecnológica e financeira demonstraram desempenho semelhante à administrativa. De modo oposto, a competência de sustentabilidade correspondeu ao ponto fraco, demonstrando a necessidade da criação de estratégias específicas que ampliem a produtividade e eficiência dos projetos durante sua utilização. Não foram encontradas pesquisas neste âmbito, porém ressaltamos que a análise da competência de sustentabilidade pode ser operacionalizada por instituições que possuem áreas interdisciplinares, enfocando os princípios básicos da sustentabilidade: social, econômico e meio ambiente ¹³.

A análise da competência administrativa por meio da Matriz SWOT propiciou a identificar nos projetos de Telessaúde que os pontos fortes são compostos pela missão do projeto, a qualidade das informações, a facilidade de acesso às informações e os benefícios que proporcionam aos seus usuários. Em relação à competência de sustentabilidade a análise SWOT permitiu constatar que os pontos fracos são expressos pela dificuldade de obtenção de mão de obra, acessibilidade ao projeto, operacionalização de software e hardware e obsolescência do projeto. A importância da

análise dos pontos fortes e pontos fracos se faz importante em todas as áreas, como na análise dos sistemas de saúde de diversificados países, demonstrando integração e aumento do número de profissionais com formação nos cuidados paliativos, porém ainda observando a falta de programas nos cuidados paliativos e conexão limitada entre os políticos e profissionais da saúde ³.

A aplicação do Diagrama de Ishikawa nos projetos de Telessaúde possibilitou avaliar as principais causas que contribuíram para que a competência administrativa fosse enquadrada como ponto forte e a competência de sustentabilidade fosse vista como ponto fraco. Neste sentido, o diagrama de Ishikawa foi utilizado para ajudar a memória e recuperação de importantes casos da literatura médica em uma Universidade, resultando em estudos mais eficazes de melhorar as habilidades de raciocínio clínico ampliando o conhecimento profissional ⁵.

Assim, verificou-se que os pontos fortes do projeto apresentaram como principais causas a utilização de multimeios específicos, a educação continuada, a quantidade de informações disponibilizadas e o comprometimento do capital humano. Em segundo plano são apontados os pontos fracos dos projetos de Telessaúde, sendo que as principais causas se mostraram concentradas nas dificuldades de suporte técnico, profissionais para divulgação e treinamento, exclusão digital, escassez em estratégias de marketing e na dificuldade de manutenção dos projetos pesquisados. Especificamente a respeito do ponto fraco, nota-se a relação de se definir e validar um modelo estável na Telessaúde com a mudança organizacional, necessitando-se cuidados na execução e avaliação de tais projetos ¹⁶.

A elaboração e aplicação do questionário seguem uma linha estratégica para a padronização de um procedimento visando a orientação dos projetos de Telefonaudiologia, potencializando a qualidade das respostas e interpretá-las de forma racional e contextualizada pode ser considerado, sob a ótica da administração de empresas, como ferramentas imprescindíveis na busca de resultados positivos em uma organização. Dessa forma, ressaltamos a importância da avaliação dos projetos inseridos em um Departamento de Instituições de pesquisa, bem como sua avaliação pelos sujeitos envolvidos diretamente na iniciativa ¹⁷⁻²⁰.

A constante análise dos pontos fortes e fracos dos projetos em Telessaúde, proporcionam o perfeito funcionamento e a necessária qualidade no momento

de disponibilizá-los aos usuários. A inobservância desta estratégia pode acarretar ao projeto um ciclo de vida mais curto do que o previsto, gerando a possibilidade do mesmo tornar-se obsoleto. Sendo assim, diante dos avanços tecnológicos e mercadológicos, exige-se uma estratégia de posicionamento e diferenciação das instituições para garantir seu sucesso por meio do gerenciamento do volume do investimento em novas tecnologias, especialização do capital humano, inovação e renovação em cada etapa do projeto. Essa preocupação da avaliação do uso da Telessaúde é observada ainda de modo não sistemático, sem o estabelecimento de questionários padrões, em outras pesquisas^{17,19,21}.

Por fim, devem ser consideradas as limitações do estudo, que considerou um único centro de pesquisa em Telefoniaudiologia em sua casuística, como também a necessidade de validar a proposta desenvolvida na presente pesquisa, possibilitando analisar a produtividade, por meio da obtenção precisa dos pontos fortes e pontos fracos de cada projeto na área de Telessaúde.

CONCLUSÃO

A presente pesquisa resultou no desenvolvimento de um instrumento administrativo para orientação das pesquisas em Telefoniaudiologia, possibilitando identificar os pontos fortes concentrados na competência administrativa e os pontos fracos na competência de sustentabilidade.

REFERÊNCIAS

- Martins PG, Laugeni FP. Administração da produção. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.
- Tarapanoff, K. Inteligência organizacional e competitiva. Brasília: UnB, 2001.
- Pastrana T, Centeno C, De Lima L. Palliative care in latin america from the professional perspective: a SWOT analysis. *J Palliat Med.* 2015;18(5):429-37.
- Davis MM, Aquilano NJ, Chase R. Fundamentos da administração da produção. 3. ed. Porto Alegre: Bookman Editora, 2001.
- Wong KC. Using an Ishikawa diagram as a tool to assist memory and retrieval of relevant medical cases from the medical literature. *J Med Case Rep.* 2011;29(5):120.
- Griffin RW, Moorhead G. Fundamentos do comportamento organizacional. Tradução Fernando Moreira Leal e André Siqueira Ferreira. São Paulo: Ática, 2006.
- Silva AS, Rizzante FA, Picolini MM, Campos KD, Corrêa CC, Franco EC et al. Bauru School of Dentistry Tele-Health League: an educational strategy applied to research, teaching and extension among applications in tele-health. *J Appl Oral Sci.* 2011;19(6):599-603.
- Bastos BG, Ferrari, DV. Internet and education for the patient. *Arq Int Otorrinolaringol.* 2011;15(4):515-22.
- Ferrari DV. Therapeutic patient education via tele-audiology brazilian experiences. The hearing review. 2012;19(11):40-3.
- Haney ML, Silvestri S, Van Dillen C, Ralls G, Cohen E, Papa L. A comparison of tele-education versus conventional lectures in wound care knowledge and skill acquisition. *J Telemed Telecare.* 2012;18(2):79-81.
- Costa CA, Petrucio WS, Rodrigues PMA, Lages RO, Wen CL. Effectiveness of practices for Web Conferencing Teleducation to combat dengue in the State of Amazonas, Brazil. *J health inform.* 2014;6(1):15-8.
- Regina Molini-Avejonas D, Rondon-Melo S, de La Higuera Amato CA, Samelli AG. A systematic review of the use of telehealth in speech, language and hearing sciences. *J Telemed Telecare.* 2015;21(7):367-76.
- Gudim RS. Gestão dos fatores determinantes para sustentabilidade de centros de Telemedicina [tese]. São Paulo (SP): Faculdade de Medicina. Universidade de São Paulo; 2009.
- Senge PM. A quinta disciplina: arte, teoria e prática da organização de aprendizagem. São Paulo: Best Seller, 1990.
- Brasil - Tribunal de Contas da União. Análise SWOT e Diagrama de Verificação de Risco aplicados em Auditoria. Tribunal de Contas da União. Brasília: TCU, Secretaria de Fiscalização e Avaliação de Programas de Governo (Seprog), 2010.
- Zannad F, Maugendre P, Audry A, Avril C, Blaise L, Blin O et al. Telemedicine: what framework, what levels of proof, implementation rules. *Therapie.* 2014;69(4):339-54.

17. Conceição HV, Barreira-Nielsen C. Health hearing training: assessment tool in the Brazilian National Telemedicine Program. *Rev CEFAC*. 2014;16(5):1426-33.
18. Blasca WQ, Correa CC, Picolini MM, Campos K, Silva ASC, Berretin-Felix G et al. Una estrategia de teleducación sobre la salud auditiva y vocal en Brasil. *Rev Logop Foniatr Audiol*. 2015;35(1):2-7.
19. Corrêa CC, Freire T, Zabeu JS, Martins A, Ferreira R, Francisconi PAS et al. Teleducation about Cleft Lip and Palate: an interdisciplinary approach in the promotion of health. *Int Arch Otorhinolaryngol*. 2015;19(2):106-11.
20. Maximino LP, Picolini-Pereira MM, Carvalho JLB. Telegenetics: application of a tele-education program in genetic syndromes for Brazilian students. *J Appl Oral Sci*. 2014;22(6):477-83.
21. Penna GC, Mendes HG, Dias MAS, Melo MCB, Santos AF, Resende MC et al. Evaluation of the use of videoconferencing for distance training of doctors in the family health teams within the national telehealth project. *Rev Med Minas Gerais*. 2015;25(1):108-14.