



**INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADA- ICSA
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, PRESENCIAL**

WILME PIRES DIAS

**INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO EM SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE: UMA ANÁLISE
DOS PROCESSOS DE SISTEMATIZAÇÃO DE DADOS NA SAÚDE**

REDENÇÃO

2018

WILME PIRES DIAS

INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO EM SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE: UMA ANÁLISE DOS
PROCESSOS DE SISTEMATIZAÇÃO DE DADOS NA SAÚDE

Monografia apresentado ao Curso de Administração Pública presencial, do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas (ICSA) da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB), como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração Pública.

Orientador: Prof. Dr. Luís Miguel Dias Caetano

REDENÇÃO
2018

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
Sistema de Bibliotecas da UNILAB
Catalogação de Publicação na Fonte.

Dias, Wilme Pires.

D53i

Inovação no Setor Público em São Tomé e Príncipe: Uma análise do
Processos de Sistematização de Dados na Saúde / Wilme Pires Dias. -
Redenção, 2018.

54f: il.

Monografia - Curso de Administração Pública, Instituto De
Ciências Sociais Aplicadas, Universidade da Integração
Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Redenção, 2018.

Orientador: Professor Manuel Dias Caetano.

1. Administração Pública. 2. Inovação no Setor Público. 3.
Inovação na Saúde. I. Título

CE/UF/BSCL

CDD 350

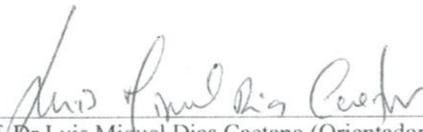
WILME PIRES DIAS

**INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO EM SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE: UMA ANÁLISE
DOS PROCESSOS DE SISTEMATIZAÇÃO DE DADOS NA SAÚDE**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de administração pública, presencial, do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas (ICSA), da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB), como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Administração Pública.

Data de aprovação: 23/10/18

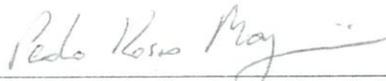
Banca de Avaliação



Prof. Dr. Luis Miguel Dias Caetano (Orientador)
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira



Prof. Dr. Andrea Yumi Sugishita Kanikadan (Avaliador)
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira



Prof. Dr. Pedro Rosa Magrini (Avaliador)
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira

Dedico este trabalho primeiramente aos meus pais, Ana Maria e Cosme Dias, por tudo quanto fizeram por mim, pela ajuda, pelo apoio financeiro e emocional, assim como pelo incentivo durante esses quatro e poucos anos de graduação e aos meus colegas, irmãos e amigos pelo apoio dado ora emocional, ora encorajador contribuindo assim para essa conquista.

AGRADECIMENTOS

Antes de mais em primeiro lugar, e como não poderia deixar de ser, gostaria de agradecer ao senhor criador do universo pelo dom da vida concedido a mim. Aos meus familiares, mormente aos meus irmãos Ayko Pires e Gerdy Pires pelo incentivo e sobretudo pela ajuda nas horas precisas e pela disponibilidade em ajudar. Aos professores presentes na banca avaliadora, pois sei que sem eles ainda, que tivesse feito um trabalho excepcional, não teria sentido algum, por isso um agradecimento especial aos professores presentes na banca Professora Andrea Kanikadan e o professor Pedro Rosas Magrini. De seguida agradecer ao meu prezado orientador prof^o. Dr^o Luis Miguel Dias Caetano pela paciência, pelos horários de disponibilidade em me ajudar dando orientações, embora vez ou outra o precionasse bastante.

A UNILAB pela oportunidade concedida de forma a relizar esse grande desejo que é de cursar o ensino superior numa universidade brasileira e pela oportunidade concedida de estar estudando juntamente com os irmãos de outros países falantes da língua portuguesa.

A Jacqueline Silva, que é alguém especial, que esteve sempre junto, embora as vezes distante, mas sempre apoiando, ajudando quando necessário e nas horas precisas para a realização deste trabalho.

Aos meus colegas e amigos Santomenses da entrada 2014.1 pela ótima companhia, ajuda e incentivo. Meu agradecimento especial ao meu primo Joel Aguiar recentemente formado na Administração Pública também pela Unilab pela hospitalidade em me receber, acolher e apoiar desde a minha chegada ao Brasil até ao presente momento. Agradeço imensamente pela ajuda e pelo apoio ora financeiro, ora emocional e pela paciência, pela dedicação, por tudo quanto fizera por mim.

Aos demais amigos, os verdadeiros amigos, como por exemplo Osvaldo, Mauro, Artinezes, Eldizer, Delmar, Edmar, Carlos, Vinuel, Jerio, Eufrágio, Walton, Marilda, Glauciene Aurea e aos demais. Também ao Jeremias e Cicley pela ajuda, orientações, sugestões, por tudo quanto fizeram, e não se esquecendo dos colaboradores da empresa ISM pela disponibilidade em nos servir as refeições durante este periodo acadêmico e aos demais colaboradores terceirizados da Unilab, pois vocês fizeram e fazem parte da minha formação tanto acadêmica, quanto pessoal, por isso aqui vai o meu muito obrigado.

A todos que de uma forma ou de outra apoiaram para a concretização deste trabalho de pesquisa, à todos vocês aqui vai o meu muito, mas muito obrigado a todos.

“Não espere o incentivo de outro, o primeiro a acreditar no seu sonho tem que ser você e mais ninguém... Pois se você não acreditar quem vai? Com fé, força e determinação conquistamos tudo”!

Graziela Gonçalves

“Não importa o que você seja, quem você seja ou o que deseja na vida. A ousadia em ser diferente reflete na sua personalidade, no seu caráter, naquilo que você é. E é assim que as pessoas lembrarão de você um dia”.

Ayrton Senna

RESUMO

As novas demandas, que vão surgindo dias após dias, fazem com que as organizações/instituições inovem, não só como forma de melhorar os seus produtos ou os serviços prestados, bem como para estarem aptas às concorrências. Nesta vertente, a presente pesquisa fora desenvolvida no Centro Hospitalar de São Tomé e Príncipe, mais precisamente nos setores da maternidade, no bloco operatório e na sala de urgência. No referencial teórico foram abordadas questões relevantes para a pesquisa como a Administração Pública, origem e conceito da Inovação, Inovação no Setor Público, Inovação na Saúde pública em São Tomé e Príncipe. Aplicou-se a pesquisa bibliográfica, pesquisa exploratória e análise qualitativa. Quanto as técnicas de recolhas de dados, foi elaborado um questionário, composto de questões objetivas e subjetivas. Desta forma, conclui-se que a o hospital acima mencionado tem estado atenta as mudanças e as novas exigências dos cidadãos e tem buscado meios de forma a suprir estas mesmas exigências. No entanto, ainda não se deu de forma plena em todos os setores, pois como foi visto com base na pesquisa, ainda há setores onde não existem práticas inovadores, nem estratégia para dar conta as exigências, como é o caso da maternidade onde o processo de sistematização dos dados ainda segue a forma arcaica.

Palavra-chave: Administração Pública. Inovação no setor público. Inovação na Saúde.

REZUMU

Punda demanda di izijensa di mundu sé kú non sa nê ,demanda novu ku ka sa ka bi dja tlaxi dja,ka fé ku inen instituison ka sa ka inova,na sa pa inem instituison sé fé pludutu bwadu i fé bon stluvisu tan maji pa inen sa betu pa tudu konkorensia ku ka bi.Di modu sé , a fé piskiza sé ni xipitali di Santome ku plinxipi maji a bé maxi fundu ni lugué ku a ka pali anzu Nê,ku a ka fé operason i sala di urjensia.Ni patxi ku a ka komplova piskiza sé,a fla di kwa ku tê importansia mó administrason publika,origem i difinison di inovason,inovason ni setor publiku,inovason ni saôdji publika nni santome ku plinxipi.Pa a fé stluvisu sé, a fé piskiza bibliografika,ixploratorio zuntu ku analizi kwalitativa. Metudu ku a utiliza as analizi.Pa a pega tudu dadu,a fé unwa kestonariu ku mina keston fisadu i betu.Di modu sé a xiga konkluzon ku instituison sé as ku wê betu da mudança e izijensia novu di inen cidadon i ê ska sa goló modu di kuji inen izijensia sé.Maji a na kuji tudu izijensia ni tudu setor fa punda kuma a bé ni piskiza tê yô setor ku na tê manha di inova fa,nê xtlatejia,kuma a bê ni luguê ku mwala ka pali nê,andji plusesu di sistematizason di dadu ka tlaxi moda.

Palavla sabi: Administrason publika, inovason ni setor publiku, inovason ni saôdji

ABSTRACT

The new demands, which arise day after day, mean that organizations / institutions innovate not only as a way to improve their products or services, but also to be able to compete. In this section, the present research was developed in the Hospital Center of São Tomé and Príncipe, more specifically in the maternity, surgical and emergency rooms. In the theoretical reference, relevant issues were addressed for research such as Public Administration, origin and concept of Innovation, Innovation in the Public Sector, Innovation in Public Health in São Tomé and Príncipe. Bibliographic research, exploratory research and qualitative analysis were applied. As for the techniques of data collection, a questionnaire was elaborated, composed of objective and subjective questions. In this way, it is concluded that the aforementioned hospital has been attentive to the changes and the new demands of the citizens and has sought ways to meet these same requirements. However, it has not yet been fully implemented in all sectors, since as it was seen based on the research, there are still sectors where there are no innovative practices or strategy to meet the demands, as is the case of maternity where the process of data systematization still follows the archaic form

Key words: Public administration. Innovation in the public sector. Innovation in Health.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Amostra dos enfermeiros da Maternidade	41
Tabela 2 - Bloco operatório	41
Tabela 3 - Sala de urgência	42

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Análise da quantidade de médicos	42
Gráfico 2- Práticas inovadoras	43
Gráfico 3- Perspectiva de inovação	43
Gráfico 4- Eventuais	44
Gráfico 5- Equipamentos eletrônicos visando melhorias nos processos	44

LISTA DE SIGLAS

ADI- Ação democrática Independente

CHAM- Centro Hospitalar Ayres de Menezes

IMVF- Instituto Marquês de Vale Flor

IPAD- Instituto Português de Apoio ao Desenvolvimento

MLSTP- Movimento de Libertação de São Tomé e Príncipe

OCDE- Organização de Cooperação e Desenvolvimento Económico

SPT- Saúde Para Todos

STP- São Tomé e Príncipe

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
1.2 Justificativa.....	16
1.3 Questão de Pesquisa	17
1.4 Objetivos Geral.....	18
1.4.1 Objetivos Específicos	18
2 REFERENCIAL TEÓRICO	20
2.1 Administração Pública.....	20
2.1.1 Administrador Público.....	20
2.2 A Administração Pública em São Tomé e Príncipe	21
2.3 Inovação: Origem e Conceito	22
2.4 Inovação no Setor Público.....	23
2.5 Inovação em São Tomé e Príncipe	24
2.6 Qualidade no Serviço Público	25
2.7 Inovação na Saúde Pública.....	26
2.7.1 Aspetos Inovados na Saúde Pública.....	28
2.7.2 A Especialidade Médica	29
2.7.3 Reforço da Formação.....	29
2.7.4 Capacitação dos Profissionais de Saúde.....	29
2.7.5 Equipamentos	29
2.7.6 Telemedicina	30
2.7.7 Redução das evacuações para exterior	30
2.8 Inovação Trazida pela ‘Saúde para Todos’	30
2.8.1 Sobre o Projeto	31
3 METODOLOGIA.....	32
3.1 Limitação da Pesquisa	34
3.2 Método de Recolha e Tratamento de Dados.....	34
4 ESTUDO EM SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE.....	36
4.1 Contextualização de São Tomé e Príncipe	36
4.2 Contexto Histórico.....	36
4.3 Contexto Político	37
4.4 Contexto Económicos.....	38
4.5 Contexto Ambiental.....	39
4.5 Contexto Social	40
5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADO	41
5.1 O Hospital Central	41
5.2 Análise dos questionários	41
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	47
6.1 Sugestão para trabalhos futuro	48
6.2 Contributo da inovação em São Tomé e Príncipe	49
REFERÊNCIAS	50
ANEXOS	52
APÊNDICE	55

1. INTRODUÇÃO

Ainda que seja de forma um tanto discreta a abordagem sobre inovação na Administração Pública, os estudos e as discussões sobre a inovação no Setor Público vem ganhando espaço e aos poucos está se tornando um tema corrente. Nas palavras de Rocha & *et al* (p.100, 2015) o estudo de inovações focando experiências nesse setor passa a ser importante, pois podem contribuir para lançar luzes sobre o desenvolvimento de um novo campo teórico.

E como foi bem frisado ainda pelo autor, se torna relevante pesquisar sobre os tipos de inovações existentes no Setor Público e se seria viável a realização do estudo baseando nos modelos que já foram utilizados, de forma a analisar o setor de serviços de forma geral.

Vivemos hoje em um mundo em constantes mudanças, onde as organizações competem entre si, ainda que de forma indireta, buscando cada vez mais eficiência e excelência e de certa forma fazendo o melhor quanto a gestão dos recursos escassos, tomada de decisões, e contratação de profissionais.

Vivenciamos hoje um cenário em que as organizações de excelência são aquelas que destacam-se das demais, porque não obstante ao lucro, preocupam-se em fazer e oferecer qualidade, buscando satisfação dos seus clientes, sempre atentas as novas demandas e exigências do mercado, para isso prezam pela inovação.

Alinhado a isso, e as tendências dos consumidores, a inovação tornou-se a grande ferramenta de sucesso para muitas organizações. Entretanto, sabe-se que a Educação e Saúde são, sem sombra de dúvida, as áreas fundamentais para o desenvolvimento de qualquer país.

“A saúde e a educação representam as bases para o crescimento de empresas, expansão de serviços e do segmento industrial, da agricultura e de todo o chamado livre mercado” (LOPES, 2012).

O autor argumenta ainda que um povo com acesso ao conhecimento e à reciclagem, com assistência adequada e bem-estar, é a premissa para a construção de um presente de oportunidades e de um futuro cada vez mais alvissareiro.

Com base no que foi descrito acima, vê-se que a Saúde é um pilar de grande relevo, fazendo com que os países, ou até mesmo as instituições atinjam um crescimento elevado ou uma melhoria significativa na Saúde Pública, de forma que alcancem um futuro mais risonho e promissor.

Por assim dizer, a presente pesquisa tem como objetivo verificar se existe alguma estratégia para inovação no setor da saúde no hospital Dr. Ayres de Menezes em São Tomé e Príncipe.

E para que se consiga alcançar o objetivo proposto analisaremos a forma como é feita a sistematização dos dados no referido centro hospitalar, de maneira a compreender se existe alguma estratégia inovadora.

O trabalho está estruturado da seguinte maneira: primeiramente uma breve introdução sobre o tema a ser estudado, posteriormente a justificativa e os objetivos, tanto o geral como os específicos que levaram os autores a pesquisarem sobre o tema, seguida da discussão com base nos autores dos conceitos e teorias numa das partes relevantes desta pesquisa que é o referencial teórico.

Continuamente, apresenta-se a metodologia que foi utilizada para esta pesquisa, seguindo da análise dos dados obtidos do centro hospitalar de São Tomé e Príncipe e por último não menos importante, as considerações finais, bem como as sugestões para futuros trabalhos relacionados com o tema.

1. 2 Justificativa

A escolha do tema “inovação no setor público: uma análise no HOSPITAL CENTRAL Dr. AYRES DE MENEZES”, surge inicialmente pelo anseio do pesquisador de estudar sobre o referido hospital tendo em conta as necessidades, ou demandas da população alinhando às novas formas de supri-las.

Por outro lado, a escolha do tema parte também pelo intuito de aprimorar os conhecimentos obtidos durante as aulas, do curso de Administração Público, no que concerne a teoria e a prática, aprofundar os estudos a respeito da inovação no Setor Público, na área da saúde, bem como a capital importância da inovação dos Serviços Públicos, atentando assim as exigências e as crescentes demandas que vão surgindo tanto por parte dos usuários - que são na verdade os ‘clientes’ dos serviços -, como dos colaboradores.

Por outro lado, acredita-se que os estudos desenvolvidos, serão muito proveitosos e de grande valia para o país, uma vez que há cada vez mais a necessidade de se inovar e que o espírito empreendedor deva existir no “DNA” das organizações, assim como no hospital em questão.

A inovação no Setor Público, nesse caso do hospital Dr. Ayres de Menezes deve ser suporte para a melhoria das formas de atendimento, bem como infraestrutura, que embora não sendo este o foco da pesquisa, torna assim relevante, tendo em conta que este é o único e maior centro hospitalar de São Tomé e Príncipe.

Assim sendo, o pesquisador acredita que a presente pesquisa é muito relevante para o país e para sua área de estudo, uma vez que por se tratar de serviços públicos existe a necessidade de inovar sempre, fazendo assim a melhor gerência das coisas públicas. Outro fator que demonstra a relevância da pesquisa é o alerta para a inovação dos métodos de sistematização dos dados, auxiliando assim os gestores no que diz respeito à gerência dos processos, bem como a sistematização dos dados no maior centro hospitalar do país

1.3 Questão de Pesquisa

Vivemos num mundo em constantes mudanças, onde os avanços tecnológicos estão ditando as mudanças não só das Organizações, mas também dos consumidores. Com isso também o gosto dos consumidores sofre alterações, incentivando, assim, a competição entre e interorganizações, para atender as demandas crescentes. No entanto, nem todas as organizações estão aptas a essas mudanças, tal como especificado no fragmento a seguir;

É certo que os desenvolvimentos científicos e tecnológicos na área da saúde não se distribuem igualmente pelos países e pelas populações, dados os custos adicionais que acarretam para os Sistemas Nacionais de Saúde, estando este problema na origem das tensões políticas que existem acerca dos déficits crescentes dos orçamentos para a saúde (BARRETO, 2012, p.12).

Com base no trecho acima, percebemos que nem sempre é feito, ou melhor, a distribuição dos recursos não é realizada de forma igualitária entre os países. Em sentido inverso, isso nos induz aos seguintes questionamentos:

- A) Que estratégia adotar de modo a inovar na Saúde Pública em São Tomé e Príncipe?
- B) Em que medida o Centro Hospitalar Ayres de Menezes tem adoptado práticas inovadoras nos processos e sistematização de dados?
- C) De que forma podemos melhorar na prestação dos serviços no centro hospitalar Ayres de Menezes?

Estas são as questões de pesquisa que ao longo da mesma procura-se responder. De certa forma, entendemos que a globalização permite e traz essas novas demandas, novos olhares e hoje as pessoas estão mais exigentes em detrimento de fatores como o mundo globalizado, o mundo cada vez mais perto de nós, que os gostos das pessoas estão mudando e por isso se preza pela inovação.

“O contexto atual se caracteriza por mudanças aceleradas nos mercados, nas tecnologias e nas formas organizacionais e a capacidade de gerar e absorver inovações vem sendo considerada” (LEMOS, 2000, p. 157). A autora explica que para acompanhar as rápidas mudanças em curso, torna-se de extrema relevância a aquisição de novas capacitações e conhecimentos, o que significa intensificar a capacidade de indivíduos, empresas, países e regiões.

Por ora, o principal objetivo dessa pesquisa é verificar se existe alguma estratégia para inovação no setor de Saúde no hospital Central Dr. Ayres de Menezes em São Tomé e Príncipe, de modo a conseguir o que se pretende com a pesquisa dado ao objetivo que foi proposto. Realizou-se um estudo prévio, acerca do tema, para conseguir se debruçar nas análises e discussões dos resultados.

1. 4 Objetivo Geral

Muito se escuta de que a Administração Pública é ineficiente, pois como afirma Modesto & Paulo (2000, p. 2) reclama-se do Estado, cada vez com maior impaciência, para que otimize o seu agir e conduza em termos adequados a realização dos fins prezados pela comunidade, que é burocrática em detrimento dos variados processos e que está, muitas das vezes, aquém das necessidades da população, pois elas seguem quase sempre o modelo padrão, ou seja quase não inovam.

“São muitos os desafios a se enfrentar, como o excesso de burocracia, serviços ineficientes em quantidade e qualidade, mudança nas expectativas dos cidadãos, baixa motivação dos servidores, falta de recurso ou sua má distribuição, recessões, crises” (COSTA, *et al*, 2016, p. 2).

Nesse sentido, a presente pesquisa tem como objetivo de verificar se existe alguma estratégia para inovação no setor de saúde no hospital Central Dr. Ayres de Menezes em São Tomé e Príncipe.

1. 4. 1 Objetivos Específicos

- Analisar os conceitos de inovação no Setor Público.
- Conhecer práticas de inovação na área da saúde;
- Analisar a inovação nos processos de sistematização dos dados no centro hospitalar de STP;

- Conhecer a percepção dos enfermeiros sobre a inovação na saúde no Centro Hospitalar de STP;

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Esta parte, é de suma importância para a realização deste trabalho que é o referencial teórico, onde serão abordados questões como a Administração Pública, a Inovação, a Inovação no Setor Público, Inovação na Saúde, bem como a melhoria nos serviços por forma a oferecer serviços de qualidade.

2.1 Administração Pública

Sabe-se que a Administração Pública é uma máquina ou o instrumento que faz movimentar a sociedade. É incumbido de realizar as funções do cunho estatal, sejam elas diretas, ou indiretas, com o intuito de atender as demandas constantes dos cidadãos de forma a alcançar a satisfação de todos.

Segundo os ensinamentos de Silva (2013, p. 2) A Administração pode ser entendida como um conjunto de órgãos e de servidores que, mantidos com recursos públicos, são encarregados de decidir e implementar as normas necessárias ao bem-estar social e das ações necessárias à gestão da coisa pública”.

Já para Matias-Pereira (2009, p. 62) Administração Pública, num sentido amplo, designa o conjunto de serviços e entidades incumbidos de concretizar as atividades administrativas, ou seja, da execução das decisões políticas e legislativas.

Em complemento Meirelles (2009, p.2), a Administração Pública é um conjunto de órgãos, instituídos pelo Estado para a consecução dos objetivos do governo, que assegurem a satisfação das necessidades coletivas.

Pode-se salientar que a Administração Pública é incumbida de realizar as tarefas de caráter público mediante a autonomia que lhe é concedida por forma a realizar estas mesmas tarefas.

2.1.1 Administrador Público

Com base nos ensinamentos dos autores citados que a Administração Pública é a ‘máquina’ que faz movimentar a sociedade, que são com base nos ensinamentos de Silva (2013, p. 2), a máquina encarregada de decidir sobre o rumo da sociedade, da coisa pública visando assim o bem-estar social.

Neste sentido é correto dizer que o administrador público é quem realiza essas atividades administrativas. “A visão do administrador público se concentra na qualidade da prestação de serviços, sendo que os objetivos e respectivos resultados devem estar relacionados aos interesses sociais” (BOTEZINI, 2006, p. 52).

A autora afirma ainda que:

No momento atual, de internacionalização de políticas socioeconômicas e ambientais, de complexidade dos mercados e busca constante por inovação, o gestor público está desafiado a acompanhar a evolução e reorganizar o processo de gestão, conduzindo mudanças, inserção da participação social e estabelecimento de estratégias complexas e contínuas, que repercutem em qualidade de vida da população e gerem, ao longo prazo, desenvolvimento sustentável (BOTEZINI, 2006, p. 51).

2. 2 A Administração Pública em São Tomé e Príncipe

São Tomé e Príncipe, conhecido como República Democrática de São Tomé e Príncipe é um país composto por duas ilhas: São Tomé e Príncipe.

Após ter-se tornado independente em 12 de julho de 1975, o país passou por diversas organizações e mudanças, das quais a constituição em 1990, a qual instaurou o pluripartidarismo. Mais tarde a constituição de 2003, considerada a principal Lei presente nas ilhas que vigora até aos dias de hoje.

A mesma constituição trouxe consigo algumas leis, dentre as quais a Lei n° 01 de 2003 que aborda o sistema jurídico das ilhas, bem como a lei n° 05 de 1997 que traz de forma clara e concisa sobre o estatuto da função pública em São Tomé e Príncipe.

De acordo com o estatuto,

A modernização administrativa, tomada no sentido da melhoria da gestão dos recursos humanos em geral e na criação de condições para melhorar a gestão dos próprios serviços, impõe a adoção de um ordenamento de carreiras funcionalmente clarificada, bem como a utilização sistemática da metodologia de análise de funções (Lei n° 5 de 1997).

É deveras e como ainda consta no presente estatuto que “é indispensável uma reforma gradativa e seletiva da Administração que, privilegiando a modernização, traduzida na qualidade de serviço prestado, que perspetive as necessárias mudanças internas no sentido da valorização dos recursos humanos.

Administrativamente, o país está dividido em sete distritos. Seis na ilha de São Tomé e um na ilha do Príncipe, cada distrito subdivide-se em aglomerações, como é conhecido nas ilhas (cidades e vilas) e estas em localidades e bairros.

Os membros de cada órgão distrital são eleitos por um órgão autárquico, embora é sabido que não tem havido essas eleições com regularidades no país há alguns anos. Contudo, as eleições legislativas, autárquicas e regionais que foram realizadas no país no último trimestre de 2014 conduziu o país a uma estabilidade política, o que não havia acontecido ainda na história política do país, permitindo assim o governo gerir os bens públicos no período total do seu mandato.

2. 3 Inovação: Origem e Conceito

A inovação pode ser entendida como a ação de criar algo novo, está intimamente ligada a ideia de inovar, de empreender, de fazer diferente dos demais.

Santos & Afonso (2016, p. 1), A palavra “inovação” significa novidade. A palavra é derivada do termo latino *innovatio* e se refere a uma ideia, modelo ou objeto no qual modifica ou aperfeiçoa toda uma estrutura passada

Portanto, a inovação significa simplesmente renovação, embora fosse incompleta a concepção, uma vez que se confunde inovação com novidade, invenção.

“A busca constante pela inovação, por meio da criação e desenvolvimento de novos produtos e processos, diversificação, qualidade e absorção de tecnologias avançadas, é indispensável para assegurar elevados níveis de eficiência, produtividade e competitividade das organizações” (INÊS, *et al*, 2005, p. 99).

O processo de inovação é atualmente entendido como interativo, dependente das diferentes características de cada agente e de sua capacidade de aprender a gerar e absorver conhecimentos, de articulação de diferentes agentes e fontes de inovação, bem como dos ambientes onde estes estão localizados e do nível de conhecimentos tácitos existentes nestes ambientes (LEMOS, 2000, p. 171).

“São muitos os desafios a se enfrentar, como o excesso de burocracia, serviços ineficientes em quantidade e qualidade, mudança nas expectativas dos cidadãos, baixa motivação dos servidores, falta de recurso ou sua má distribuição, recessões, crises” (DOS SANTOS; SILVA, 2016, p. 2).

Com base no Manual de Oslo (2006) existem quatro tipos de inovações que ensejaram, ou que fizeram com que houvessem conjuntos de mudanças nas organizações. Porém e como

foi bem frisado no manual, pode ocorrer casos em que em um processo de inovação aparecer em várias situações.

Ou seja, uma empresa que introduz um novo produto que também requer o desenvolvimento de um novo processo é claramente uma inovadora tanto de produto como de processo” e “o mesmo é válido para uma empresa que introduz um novo método de marketing para comercializar um novo produto ou uma empresa que adota pela primeira vez um novo método organizacional no curso da introdução de uma nova tecnologia de processo.

O manual apresenta claramente os quatro tipos (2006) de inovação, que segundo o mesmo encerram um amplo conjunto de mudanças nas atividades das empresas, dentre os quais inovações de produto, de processo, organizacionais e de marketing.

Inovações organizacionais remetem as melhorias de ações de cunho organizacionais. Inovações de marketing dizem respeito a novas formas da realização da comunicação, precificação, produto e práticas de mercado.

Inovações nos produtos dizem respeito as melhorias feitas em determinados produtos, desde a sua idealização até a sua produção, e inovações de processos que diz respeito a otimização nos processos visando assim alcançar resultados eficientes para as empresas, ou instituições.

Deste modo, posteriormente, será explorada a inovação nos processos que é o grande foco da pesquisa, contudo importa aqui realçar que os outros tipos de inovações explícitos no manual se relacionam um com outro e que muitas vezes não se pode abordar um sem se referir ao outro.

2. 4 Inovação no Setor Público

Basicamente, pode-se dizer que inovação no Setor Público é uma questão de suma importância, não só por se tratar do serviço público, mas devido ao fato da Administração Pública seguir sempre o mesmo modelo padrão de gestão. Ou seja, não inovam, quase tudo é padronizado cabendo aos servidores públicos seguirem sempre determinado modelo, fazendo o que sempre fazem.

Conforme afirmam Santos e Afonso (2016, p.1) nos últimos anos a inovação tem sido bastante cogitada dentro da Administração Pública, devido à otimização em uma perspectiva de bens de serviços ao público.

Os bens de serviços públicos, ou os bens públicos, segundo o livro do direito administrativo da faculdade Paraibana, são todos aqueles que integram o patrimônio da Administração Pública direta e indireta. Todos os demais são considerados particulares.

Ora, com isso, podemos dizer que os Serviços Públicos prestados pela Administração Pública são provenientes dos insumos, dada as crescentes demandas dos usuários do mesmo bem. No que concerne aos Serviços Públicos atentamos as crescentes demandas por estes mesmos serviços abordados por Klumb (2016, p.86).

As crescentes demandas por serviços públicos mais responsivos, transparentes, sustentáveis e democráticos requerem das organizações novos modelos de gestão, novos processos e formas de comunicação que as tornem aptas a desenvolver e oferecer à sociedade esse novo padrão de serviços.

Padrões aqui são entendidos como sendo todos os compromissos das organizações por forma a garantirem a excelência nos serviços que são prestados a sociedade. Estes serviços por sua vez devem estar de acordo com o que são as exigências dos cidadãos e os seus anseios.

Madureira no seu trabalho aborda os padrões de qualidade nos serviços prestados ensina que “o conjunto de padrões estabelecido por uma organização deve ser compreendido como uma carta de obrigações da organização ou uma carta de direitos do cidadão” (MADUREIRA, 2001, p. 2).

Ele também cita que,

Outra técnica, que não pode ser esquecida e é largamente utilizada nos processos de melhoria contínua da qualidade, é aquela em que o desempenho presente é submetido a um incremento de exigência (Baselining), alcançando-se um novo referencial de desempenho, que passa a compor a especificação dos resultados desejados (MADUREIRA, 2001, p.02).

2.5 Inovação em São Tomé e Príncipe

O país tem lidado com um conjunto de problemas desde a independência, nomeadamente problemas econômicos e a questão da crise política, no entanto, tudo tem feito como forma de estar apta as mudanças ocorridas e as demandas do mundo.

De acordo com um relatório realizado em São Tomé e Príncipe a inovação no país não é tida como mera opção, pois ela figura como a grande necessidade de forma que se possa participar, competir, bem como aproveitar todas as vantagens do mundo em

que se vive na atualidade, ou seja, do mundo moderno em que se tem a inter-relações como fatores complexos e rápidos (SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE, 2014, p. 06).

Vemos também que,

Precisa-se introduzir as novas tecnologias em todos os âmbitos, tanto do Estado como do sector privado. Porém, a inovação não pode ser só material. Deve-se mudar a mentalidade para poder participar nas múltiplas redes internacionais já existentes e criar no país as redes necessárias para atingir os objetivos propostos (SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE, 2014, p. 06).

Porém, não se pode limitar meramente a inovações de cunho material; cabendo também a outros tipos de inovações e a isso faz-se menção a questão da mudança de mentalidade das pessoas, sobretudo dos jovens santomenses, para que possam de certa forma participar nas redes internacionais e com isso visando objetivos intrínsecos ao país que é o desenvolvimento.

2. 6 Qualidade no Serviço Público

Tal como sugere a Organização de Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) de 2017, os principais objetivos para a inovação é a garantia da satisfação, ou seja, é centrado na ideia de trazer ou garantir a qualidade não meramente no quesito de oferecimento dos produtos, como também nas prestações dos serviços.

Uma avaliação de qualidade deve fornecer evidências úteis e credíveis para reforçar a prestação de contas e a responsabilização pelos resultados do desenvolvimento, contribuir para os processos de aprendizagem ou para ambos em simultâneo. Estas Normas pretendem melhorar a qualidade das avaliações e, em última instância, reforçar o contributo da avaliação para o aumento da eficácia da ajuda (OCDE, 2017)

Com base no que foi descrito acima, pode-se dizer que um dos requisitos segundo a OCDE, para a inovação é a melhoria dos serviços prestados e, por conseguinte a qualidade dos mesmos. No entanto quando se fala em qualidade importa salientar deve visar sobretudo a satisfação dos clientes.

Ainda segundo a Organização inovação no Setor Público tem sido um instrumento central para a melhoria dos níveis de eficiência da cadeia de valor do Estado, na dimensão da utilização dos seus recursos e do seu relacionamento com cidadãos e empresas.

A qualidade aqui é entendida como a satisfação dos clientes, tida como um dos quesitos para a mensuração, ou determinação de quão satisfatório é o Serviço Público. E como

bem foi frisado anteriormente, por se tratar dos serviços públicos em que os cidadãos são clientes, existe uma maior exigência por parte dos cidadãos.

Os Serviços Públicos são prestados muitas vezes de forma gratuita e advêm dos valores pagos mediante os tributos e por isso sempre esperam que os serviços sejam prestados da forma correta.

Neste sentido, e para dá mais ênfase em tudo que foi descrito acima, segue-se com os ensinamentos do Alencar. Segundo esse autor “o atendimento ao público, bem como suas características e importância é algo que vem recebendo bastante atenção por parte das empresas, tendo em vista que a qualidade é resultado de um trabalho bem executado” (ALENCAR, 2016, p.1).

Ele argumenta ainda que,

A qualidade no setor público é de grande importância, e deve ser consolidada por meio de um sistema de gestão e um bom planejamento estratégico, trata-se de uma ferramenta que faz com que a organização exceda as expectativas do cliente/usuário que está cada vez mais bem informado acerca dos direitos referentes ao setor público (ALENCAR, 2016, p.2).

Seguindo com os ensinamentos do autor em comento “a qualidade é um requisito essencial para uma empresa e a sua definição remete a necessidade de ser eficiente e eficaz na interação entre os meios que tem influência direta nos objetivos da organização” (ALENCAR, 2016, p. 02).

No panorama atual, a oferta de um serviço de qualidade ao cliente é uma preocupação constante nas organizações públicas ou privadas, devendo assim realizar mudanças na sua estrutura e nas práticas de gestão, orientadas para este fim.

2. 7 Inovação na Saúde Pública

A saúde pública é um dos fatores visto como um dos grandes pilares e de grande importância para desenvolvimento de qualquer país e em virtude disso. São tome e Príncipe vem abraçando uma cooperação em conjunto com alguns países parceiros como Portugal, na concepção de programas que englobam o Sistema de Saúde Pública no país, procurado assim melhorá-lo.

Já dizia Lopes (2012) que Saúde assim como a Educação são das áreas prioritárias e o grande alicerce de cada nação. Segundo o autor as áreas em questão representam as bases para

o crescimento de empresas, expansão de serviços, do segmento industrial e dos principais indicadores na medição do Índice do Desenvolvimento Humano.

Podemos também perceber que a saúde não é apenas área prioritária para os governos dos países desenvolvidos, como também em vias de desenvolvimento. É um setor de mais valia, onde resulta grandes investimentos.

Ora, com base nisso e devido a grande relevância do assunto em questão atenta-se para os ensinamentos de Lorenzetti que aborna um pouco sobre o tema.

A saúde constitui-se em um bem ou valor que ocupa o topo da pirâmide de prioridades das pessoas. É comum ouvir-se a expressão popular de que ‘tendo saúde, todo o resto da vida dá-se um jeito’. Portanto, na sociedade atual, sob acelerado desenvolvimento científico e tecnológico (tecnociência) e um verdadeiro frenesi pelo novo (inovação), seria de se esperar que o setor saúde estivesse fortemente impactado por este processo (LORENZETTI, 2012, p. 436).

Diante do exposto percebe-se que a saúde representa, ou detém uma maior preocupação e de grande relevo, seja ela pública ou privada, pois como salienta o autor “tendo saúde, todo o resto da vida dá-se um jeito”.

De fato, tendo saúde se consegue alcançar uma melhor educação e por conseguinte segurança, saneamento, etc. Neste sentido, com base no nosso referencial e no que foi exposto pelo autor, podemos dizer que saúde é a principal área para o desenvolvimento de todo e qualquer país. “Os investimentos em avanços e novas descobertas tecnocientíficas na área da saúde são enormes e crescentes” (LORENZETTI, 2012, p.436).

No que concerne a saúde, São Tomé e Príncipe tem passado por uma série de mudanças e adaptações, sempre atentando a modernidade e as novas exigências do mundo contemporâneo. No que diz respeito ao sistema Nacional de saúde privada, isso ainda é embrionária, isto porque existe número reduzidos de consultórios privados no país. O principal hospital no país é o conhecido Hospital Central Dr^o. Ayres de Menezes, embora existem nos demais distritos do país pequenos centros de saúde, posto de saúde e posto comunitários.

Os serviços de saúde de S. Tomé e Príncipe para além do hospital central (Dr. Ayres de Menezes) na capital, possui unidades de internamento distritais em Caué, Lembá e na ilha do Príncipe e centros de saúde nos restantes distritos. Os recursos humanos e materiais são escassos, sendo parcialmente colmatados pelo trabalho de várias ONGs. A escassez de meios é agravada pelas dificuldades de mobilidade e transporte dentro de um país que até é muito pequeno.

Nos últimos anos o país tem mantido relações estreitas e bilaterais com diversos órgãos internacionais para fazer face aos problemas crescentes ligados a área.

Um exemplo disso é o caso do Instituto Marques de Vale Flôr, conhecido também como o IMVF que é o grande parceiro do país.

Como é notório, têm desenvolvido juntos ações garantindo assim, não só melhorias, como também avanços no sistema de saúde para São Tomé. Segundo os documentos do instituto, até então tem-se criado uma rede de contatos de especialidades médicas, redução nas evacuações sanitárias de São Tomé para Portugal, plataforma de telemedicina, aquisição de equipamentos específicos para os exames e cirurgias das especialidades, formação de médicos para melhor identificação e solução atempada dos problemas dentre outros.

Os pontos destacados acima são alguns dos avanços alcançados na execução do Projeto saúde para todos, em São Tomé e Príncipe. Como disse o Paulo Freitas, presidente do Conselho de Administração do IMVF é uma obra inacabada, pois pretende-se dar sequência ao mesmo.

No tocante as reduções das evacuações, observa-se que isso está inserido no lote das melhorias trazidas pela parceria e pelo projeto, uma vez que reduzindo o número de evacuações de pacientes são-tomenses para Portugal, diminui assim as quotas gastas pelo governo português em mais da metade, bem como do governo santomense.

Os ganhos em saúde foram significativos, com o aumento da esperança de vida (hoje de 70 anos), e a redução das doenças transmissíveis. São Tomé e Príncipe está numa posição invejável para atingir os Objetivos de Desenvolvimento do Milénio (ODM) na área da saúde sendo dos poucos países da África Subsariana a conseguir atingi-los (FREITAS, 2013, p.9).

2. 7. 1 Aspetos Inovados na Saúde Pública

Ao analisar questões da Saúde Pública em São Tomé e Príncipe, no que já foi e na nova realidade, certamente constata-se uma visão diferenciada. Ainda que de forma um tanto precária, hoje pode-se dizer que a Saúde, e como informou em sua declaração, o presidente do Instituto Marquês de vale flor, hoje há melhores indicadores de Saúde na África subsaariana, mais que outrora não era assim.

Segundo o mesmo, as ilhas de São Tomé bem como a do Príncipe apresentam alguns avanços na saúde nomeadamente no que concerne no reforço das capacidades médicas, bem como dos outros pontos que abordaremos ponto por ponto e de forma clara posteriormente. Os pontos a seguir são alguns dos avanços alcançados na Saúde Pública em São Tomé e Príncipe.

2. 7. 2 A Especialidade Médica

No que diz respeito as especialidades médicas, talvez seja entre todos os avanços alcançados pela saúde, o mais destacado. Uma vez que permitiu de forma bem frequente a ida de especialistas portugueses a São Tomé para realizarem diversas cirurgias e análises, como também ofereceram auxílio aos quadros da saúde santomense.

2. 7. 3 Reforço da Formação

Desenvolveu-se reforços de formação para os profissionais de saúde, há também aposta na formação de profissionais da saúde santomense. Hoje tem-se nos quadros da saúde santomense agentes bem mais capacitados e com os conhecimentos adequados para atender as demandas da população. Tem havido constantemente workshops, palestras e seminários, bem como formações de forma a enriquecer mais os quadros da saúde.

2. 7. 4 Capacitação dos Profissionais de Saúde

Tem havido intenção no que concerne aos cuidados preventivos e primários, através da criação de uma rede de cuidados de saúde, que oferece ajuda institucional em campanhas de abastecimento de água e saneamento.

No seu primeiro plano anual de atividades introduziu-se novas atribuições e tarefas assistenciais, o que obviamente foi necessário efetuar uma curta formação a todos responsáveis, administrando aos mesmos, noções genéricas de gestão hospitalar, com o objetivo de alcançar resultados esperados.

Dotando os profissionais de uma nova filosofia laboral, em que levaria ao aumento da performance, aonde efetivamente permitirá uma real melhoria dos cuidados de enfermagem aos utentes.

2. 7. 5 Equipamentos

No que diz respeito aos equipamentos que hoje já é realidade nas ilhas de São Tomé e do Príncipe, torna-se um aspecto em destaque não só para o reconhecimento do projeto como grande feito para os santomenses, como também pela valia e os benefícios para a saúde.

Alguns avanços alcançados são claros e ainda que isso não se tenha dado de igual forma para todos os setores, podemos dizer que hoje o hospital se encontra melhor capacitado e com mais e melhores equipamentos de forma a suprir as demandas dos cidadãos.

2.7.6 Telemedicina

A questão da telemedicina, bem como a questão da evacuação são questões de suma importância, uma vez que possibilitou a troca de informações, de ideias, como também permitiu a realização de consultas aos pacientes via internet.

Após muitos anos, a telemedicina no país já é realidade em São Tomé e Príncipe, porém anteriormente tudo era instável e bem dizer incontrolável, em virtude da péssima condição de acesso à energia, a internet e as telecomunicações, o que tornava difícil este processo de rede de telemedicina se efetivar no país.

2.7.7 Redução das evacuações para exterior

Este é um dos pontos de suma importância ao qual contribuiu muito por forma a mudar o cenário. As evacuações dos pacientes santomenses para Portugal reduziram à um número considerado, isto porque antes os pacientes tinham que se deslocar para Portugal, pois São Tomé e Príncipe não disponibilizava de equipamentos adequados para realizar diferentes tipos de exames e cirurgias.

Este foi o grande avanço, uma vez que reduziu não só o extravio dos pacientes para Portugal, como também reduziu os gastos para o cofre do governo português e do governo santomense. O que significou uma poupança em tratamentos de quase 82% no que diz respeito ao Estado português, assim como os impactos positivos de 20% de verba afetada ao Estado santomense.

2.8 Inovação Trazida pela Saúde para Todos

Saúde Para Todos tem prestado um relevante contributo para o reforço das capacidades de assistência médica à população santomense, dando uma nova dimensão à intervenção da Cooperação Portuguesa neste sector.

A instituição assume a outra intervenção relevante da Cooperação de Portugal com São Tomé e Príncipe, cujo objetivo de contribuir para a melhoria do Sistema Nacional de Saúde, através da garantia de qualidade na prestação universal e na gestão de um conjunto integrado de serviços de saúde.

Este trabalho visa compreender melhor um dos projetos desenvolvidos por essa parceria entre os dois países que resultou no projeto “Saúde para todos” dando o enfoque na inovação dos serviços prestados através da implementação de uma rede de cuidados de saúde primária, bem como de todas as políticas de saúde pública de vacinação, saúde escolar, saúde materna e infantil.

O projeto tem como objetivos contribuir para um bom fortalecimento do Sistema de Saúde em São Tomé e Príncipe, reforçar a prestação de cuidados de saúde, garantir uma boa prestação de cuidados preventivos e potencializar uma eficiência na gestão dos recursos materiais, financeiros e humanos.

2.8.1 Sobre o Projeto

O instituto Marquês de Vale flor trata-se de uma Fundação Privada de Utilidade Pública e uma Organização Não Governamental para o Desenvolvimento (ONGD) que acredita no esforço conjunto dos milhões de pessoas que em todo o mundo, que procuram promover o desenvolvimento junto das populações mais carenciadas. Atuando desde 1951, em prol do desenvolvimento sustentável e erradicação da pobreza.

Para IMVF, a inovação é um fator importante para o Desenvolvimento de qualquer País. A organização acredita na Nova Era para garantir ou para promover a esperança num futuro melhor nas populações com quem trabalham.

Isto, por meio de projetos de Cooperação para o Desenvolvimento nas áreas da Saúde, Educação, Segurança Alimentar, Desenvolvimento Rural e Fortalecimento Institucional, Reabilitação de Infraestruturas Sociais Básicas, Telemedicina e de projetos de Educação para a Cidadania Global no espaço europeu.

Analisando a situação da saúde de São Tomé e Príncipe revela-se a contínua aposta na efetiva estabilização do Serviço Nacional de Saúde para a universal prestação de cuidados de saúde. Inclinando-se na divisão do Serviço Nacional de Saúde a dois níveis, central e distrital. Com a Saúde para Todos procura-se promover uma abordagem integrada e interdependente, diferenciada, mas complementar, do setor da saúde no país.

Com a carência de especialistas que o País apresentava na área de saúde, a cooperação Portuguesa teve iniciativa de criar um projeto que pudesse formar especialista para atender demanda.

No ano 1988, inicia o “Projeto de Saúde” com base em um modelo assistencial firmado no Hospital Distrital e em sete Postos de Saúde do país. O projeto oferece cuidados de saúde a toda a população de São Tomé e Príncipe e é reconhecido pelas Nações Unidas como um dos exemplos de melhores práticas a nível mundial em capacitação. Tem o apoio da União Europeia, da Fundação Calouste Gulbenkian e da Direção Geral da Saúde de Portugal.

Está no país há 25 anos, o Programa Saúde empreende uma estratégia progressiva e em constante crescimento de capacitação e desenvolvimento do setor da Saúde do pequeno arquipélago.

Os esforços transportados permitiram a transformação de um Serviço de Saúde ineficaz e deficitário, num Serviço de Saúde descentralizado que abrange, atualmente, a totalidade do território e população nacional.

Após isso, a implantação do Saúde para Todos, São Tomé e Príncipe apresenta um dos melhores indicadores de Saúde, retratando uma prática inovadora de cooperação e aos novos desafios para o desenvolvimento num país africano de língua oficial portuguesa.

Atendo às necessidades assistenciais da população santomense, e às exigências do atual perfil epidemiológico, apoiando a melhoria dos indicadores de saúde nacionais hoje considerados entre os melhores da África Subsaariana e o efetivo alcance dos Objetivos de Desenvolvimento do Milénio e das metas estabelecidas.

Conforme o jornal Just News (2014) pode-se dizer que o projeto é a chave da mudança dos sistemas de saúde, principalmente nos países onde a população é bastante afetada na exclusão social, a pobreza e o isolamento geográfico.

3 METODOLOGIA

Embora existissem no país diversos hospitais de menor porte, os mesmos foram perdendo espaço e, por conseguinte a sua utilidade, como é o caso do hospital situado em Agostinho Neto e com o mesmo nome, que antes da independência era tido como referência no país.

Após a independência do país em 1975, estes e os demais hospitais foram perdendo a sua utilidade, o que fez com que o hospital Ayres de Menezes tenha se tornado hospital de referência.

O nome Ayres de Menezes, com base nas pesquisas feitas, foi atribuído em homenagem ao ilustre e primeiro médico santomense formado na época colonial.

O presente estudo se propoem verificar se existe alguma estratégia para inovação no setor da saúde no hospital Dr. Ayres de Menezes. O hospital é o maior centro hospitalar do país, uma vez que é o único lugar para onde é direcionado os pacientes que apresentam situações mais graves, as quais não podem ser atendidas nos pequenos postos de saúde distritais que se encontram distribuídos em diversos cantos das ilhas de São Tomé e da ilha do Príncipe.

A metodologia é a ordem que se deve impor aos diferentes processos necessários para atingir um certo fim ou um resultado desejado” (CERVO; *et al*, 2007. p 27).

Adotou-se uma estrutura metodológica estabelecida com base na análise documental. Optou-se pelo método de análise descritiva – exploratória. “A pesquisa descritiva analisa e correlaciona fatos ou fenômenos sem manipulá-los. Procura descobrir, com maior precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre” (CERVO; *et al*, 2007. p 27).

Ainda de acordo com o autor, a pesquisa exploratória é normalmente o passo inicial no processo de pesquisa pela experiência e um auxílio que traz a formulação de hipóteses significativas para posteriores pesquisas. Seu enfoque qualitativo está relacionado, principalmente, à natureza dos dados a serem coletados.

Isto porque e como aponta Silvestre (2012) se os dados forem coletados em forma de texto a pesquisa é qualitativa, portanto, e como se propõe, os dados serão coletados em forma de texto por meio de pesquisa bibliográfica (VERGARA, 2004; GIL, 2008), entrevistas semiestruturadas e pesquisa documental.

Porém, para tornar mais claro a investigação, buscou-se a pesquisa exploratória de forma a conhecer com maior profundidade o assunto do tema em estudo.

A pesquisa exploratória é um conjunto de pesquisa empírica com objetivo de formular questões ou problemas, com o propósito de desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do

pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno, para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos.

“Por meio de análise de dados, obtêm-se descrições tanto qualitativas quanto quantitativas do objeto de estudo e o investigador deve conceituar as inter-relações entre as propriedades do fenômeno, fato ou ambiente observado” (TRIPODI *et al.* 1975, p. 42) citado por Marconi e Lakatos (2003, p.188).

Para o presente trabalho de pesquisa realizou-se uma análise no hospital central Ayres de Menezes onde o pesquisador utilizou uma metodologia qualitativa mediante perguntas objetivas e subjetivas.

Para a referida pesquisa, optou-se pelos setores de Maternidade, Bloco operatório e a sala de emergência por entender ser dos mais importantes. Enviou-se questionário para os enfermeiros e enfermeiras dos referidos setores, pois são eles que lidam mais diretamente com os pacientes e sabem das demandas dos mesmos e das necessidades e dos desafios com que o hospital se depara, optando assim por um número de no mínimo 05 enfermeiras/as por setor por entender ser o número razoável de resposta para concluir a pesquisa, uma vez que os setores não disponibilizam de um número muito elevado de servidores.

3.1 Limitação da Pesquisa

A principal limitação nesta pesquisa foi o número reduzido de trabalho e dados a cerca de estudos da inovação no Setor Público em São Tomé. Outro aspeto importante que limitou a realização deste trabalho foi a impossibilidade em realizar a pesquisa pessoalmente, a necessidade de se deslocar até o país e coletar os dados seria bem mais vantajoso e proveitoso para a pesquisa e enriqueceria muito mais a realização do trabalho.

A disponibilidade das pessoas para responder aos questionários, tornou o estudo um pouco mais complicado.

3.2 Método de Recolha e Tratamento de Dados

No que diz respeito ao método de recolha e tratamento de dados, a autor optou pela elaboração de questionários que serviu como recurso para obtenção do que se pretendia com a pesquisa.

Foram elaboradas uma série de perguntas, num total de 16 perguntas, alternadas entre objetivas (05) e subjetivas, nas primeiras o pesquisador entendeu que caberia uma resposta do ‘sim’ ou ‘não’, enquanto nas subjetivas houve a possibilidade dos entrevistados argumentarem.

O instrumento utilizado para realizar a entrevista foi o formulário do google drive, uma vez que após respondidas os questionários as pessoas poderiam apenas enviar as suas respostas e as mesmas já estariam registradas pelo pesquisador, facilitando-lhe no processo de análise e discussão dos resultados.

4 ESTUDO EM SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE

4. 1 Contextualização de São Tomé e Príncipe

São Tomé e Príncipe oficialmente conhecida como República Democrática de São Tomé e Príncipe é um pequeno Estado insular situado no Golfo da Guiné, uma região onde se encontram um conjunto de ilhas entre as quais cita-se a ilha de Ana mbó e Boné Joquei.

Situada no ocidente do Continente Africano, a ilha de São Tomé e ilha do Príncipe distam da costa do continente por cerca de 300 km, os demais ilhéus adjacentes compoem assim uma área total de 1001 km².

O país tem o português como a língua oficial, embora existisse também os demais crioulos que são falados em quase toda região do país, sua população é de 187. 356 mil habitantes. Por ser um Estado insular o país tem o seu território todo banhado pela água do oceano atlântico e situa-se próximo de países como Nigéria, Camarões, Gabão e Guiné-Equatorial.

Segundo a legislação que fora denominada ‘Lei da Divisão Administrativa’ de 21 de novembro de 1980, que definiu a organização territorial do país, com fins políticos e administrativos, o Estado ficou dividido em sete distritos dentre eles, o distrito de Água Grande, Cantagalo, Caué, Lembá, Lobata, Mé-Zochi e Pagué.

Os seis primeiros citados anteriormente se encontram na ilha de São Tomé e um para o Príncipe que é o distrito de Pagué. Cada um possui órgão administrativo próprio denominado Câmara Distrital.

A ilha do Príncipe atualmente possui um estatuto de Região Autónoma, com o seu próprio governo regional, embora dependa dos recursos disponibilizados pelo governo central. Por outras palavras, o governo regional da ilha do Príncipe apenas tem autonomia administrativa. Cada distrito subdivide-se em aglomerações, cidades e vilas, e estas em localidades, bairros e ruas.

4. 2 Contexto histórico

As ilhas teriam sido descobertas numa mesma expedição por navegadores portugueses João de Santarém e Pero Escobar. As ilhas de São Tomé e Príncipe estiveram desabitadas até 1470, quando os navegadores portugueses João de Santarém e Pedro Escobar as descobriram.

Foi então, uma colônia de Portugal desde o século XV, durante o ano de 1470, até 1975, quando se tornou independente, precisamente em 12 de julho de 1975.

As ilhas possuíam então uma tríplice importância para o governo português na rota comercial do Império Colonial, servindo como entreposto para os navios, feitoria produtora de cana-de-açúcar e cacau, além de base para estabelecer comércio, principalmente escravagista, com o continente.

Durante aquele período em que se vivenciou a escravatura, São Tomé e Príncipe era, pois, o maior produtor e exportador de açúcar do mundo, comparado apenas com a produção no Brasil dado a sua expansão territorial, e também era um centro de comércio de escravo para este último.

No entanto, após o século XIX, o cultivo de cana-de-açúcar foi substituído por plantação de café e cacau nas roças, que eram detidas pelas empresas portuguesas em 1908 e São Tomé e Príncipe transformou-se em maior produtor mundial de cacau, que hoje ainda é a cultura mais importante do país. É um dos membros da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP).

4. 3 Contexto político

Com a proclamação da Independência Nacional, a Assembleia Representativa do Povo santomense confiou ao Bureau Político do Movimento de Libertação de São Tomé e Príncipe (MLSTP), através do estipulado no artigo 3º da Lei Fundamental então aprovada, a pesada responsabilidade de, como mais alto órgão político da Nação, assumir a direção da sociedade e do Estado em São Tomé e Príncipe.

Garantindo a independência e a unidade nacional, mediante a construção de um Estado Democrático, segundo o programa máximo do MLSTP. Quinze anos depois e após análise aprofundada da experiência de exercício legítimo do poder pelo MLSTP, o Comité Central, na sua sessão de dezembro de 1989, fiel ao dever patriótico de promover o desenvolvimento equilibrado e harmonioso de São Tomé e Príncipe, decidiu ratificar as justas aspirações nacionais, expressas durante a Conferência Nacional.

No sentido da abertura do necessário espaço à participação de outras forças politicamente organizadas, com vista ao aprofundamento da democracia, em prol da modernidade Santomense.

O país possui atualmente um sistema político democrático semipresidencialista multipartidário, em que o presidente da república é o Chefe de Estado e chefe maior das forças

armadas e o primeiro ministro é o chefe de governo, ditando assim as ações da Administração Pública do país.

E um sistema jurídico com base no modelo português, no qual o poder Executivo está o Chefe do Estado que é o presidente da república, o chefe do governo que é coordenado pelo primeiro ministro, e os Conselhos de Ministros propostos pelo primeiro-ministro, nomeado pelo presidente.

O poder Legislativo é concentrado na Assembleia Nacional com 55 assentos membros diretamente eleitos em círculos multi-assento por voto representação proporcional para um mandato de quatro anos. E o poder Judiciário que é a instância mais alta da corte, portanto, é representada pelo Supremo Tribunal Justiça composto por cinco juízes, Tribunal Constitucional composto por cinco juízes, três dos quais são do Supremo Tribunal.

Por adotar um sistema político multipartidário, o país tem algumas forças políticas como o já citado acima MLSTP, que se firmou pós independência como partido político, Partido de Convergência democrático (PCD) e o Ação Democrática Independente (ADI), partido que atualmente governa o país, desde as eleições que foram realizadas em 2014.

O partido conquistou uma maioria absoluta parlamentar nas eleições, possuindo assim 148 num total de 180 assentos na Assembleia Nacional, algo histórico para o país, uma vez que isso possibilitou ao país obter uma estabilidade política, podendo governar também durante todos os 4 anos referentes ao seu mandato.

4. 4 Contexto econômico

São Tomé e Príncipe por ser um Estado insular possui uma economia baseada em diversas atividades, nomeadamente agricultura, pesca e turismo. Embora não tenha no país uma atividade econômica que seja representativa, as três atividades realçadas acima são as que geram alguma riqueza para o país.

O turismo se dista das demais atividades, uma vez por que se encontra em crescimento atualmente, porém, historicamente, o setor agrícola tem tido um bom desempenho nomeadamente com as exportações de cacau e de café.

Como forma de melhorar o turismo no país, e de adequa-se ao crescimento, os números de construção civil têm aumentado, como é o caso das estradas, projeto de agro turismo, bem como habitação.

O povo santomense também é conhecido por serem bastante acolhedores, apresentando um índice de criminalidade muito baixo e isso faz com que o turismo se torne uma grande fonte econômica, fazendo com que atraia muito mais turistas para o país.

O governo tem também adotado estratégia de redução da pobreza visando assim a melhoria da qualidade de vida do santomenses, bem como o fortalecimento das relações econômicas com outros países, nomeadamente a China com foco no desenvolvimento na estratégia de redução da pobreza no país.

O atual governo estabeleceu reformas estruturais para o crescimento econômico sustentável e criação de emprego, melhorando o registro dos contribuintes e o alargamento dos tributos. Definiu também estratégias para o desenvolvimento do setor financeiro e do setor privado, implementando mecanismo de ajuste econômico.

Em relação a este último, ainda está em fase de crescimento, não obstante a isso, as autoridades nacionais têm implementado políticas e projetos e diversas medidas por forma a estimular as pessoas a investirem no setor privado, bem como os empresários locais.

4. 5 Contexto ambiental

São Tomé e Príncipe é um Estado insular, situado próximo da linha do equador, por essa razão possui um clima tropical quente e úmido. Apresenta duas estações, como é conhecido nas ilhas por ‘Gravana’, ou seja, época e época de chuva.

A época chuvosa abrangendo grande parte dos meses do ano percorre desde setembro até maio, enquanto que a época seca ou gravana está presente nos demais meses, de junho até agosto, período em que apresenta uma temperatura mais baixa.

As temperaturas variam de 21° C a 31° C, uma temperatura média anual de 26° C. A água do mar chega aos 28° C. Nas regiões de maior altitude a umidade relativa do ar ronda os 75% e chove até na estação seca.

Com uma diversidade ambiental, o país possui uma flora e fauna bastante rica em biodiversidade e endemismo, com as paisagens naturais de rico encanto, proporcionando um relevo e recorte da costa e uma acentuada flora tropical exuberante de microclimas diferenciados.

Entretanto, é um país sujeito à vulnerabilidade às mudanças climáticas, à diminuição das chuvas e decorrente diminuição dos caudais dos rios, à erosão costeira e às inundações, perda da biodiversidade, poluição dos rios, há 33 nascentes contaminadas por produtos químicos, aumento da erosão costeira, expansão desordenada das áreas urbanas, deflorestação

e degradação florestal, utilização de áreas com potencial agrícola para outros fins, e à consequente degradação dos solos, dentre outros problemas que as autoridades santomenses têm lutado para minimizar.

Diante disso, estima-se que 60 % da área terrestre do país contém floresta relativamente densa, por vezes, a população faz a extração de madeira para combustível e para construção de habitações, vai à busca de novas terras para prática de agricultura e horticultura, o que pode constituir ameaças para as florestas.

A lenha e o carvão são principais fontes de combustíveis utilizados na cozinha de maior parte da população santomense, principalmente nas comunidades rurais.

4. 5 Contexto social

De acordo com o World Bank, embora as questões metodológicas do país, a pobreza não mudou de forma significativa nos últimos anos. Conforme a estimativas feitas pelo banco mundial, cerca de um terço da população santomense vive com um valor abaixo de 1,9 dólares por dia, há ainda uma parcela extremamente pobre rondando dois terços da população. O distrito de Caué, o maior distrito do país e o distrito de Lembá apresentam maior incidência de pobreza.

Contudo, e apesar de tudo quanto fora descrito acima, São Tomé e Príncipe apresenta um melhor desempenho, levando em consideração os demais países da África Subsaariana, no Índice de Desenvolvimento Humano, registrando também progressos significativos nas melhorias de outros indicadores sociais.

O governo tem adotado estratégia que vise a redução da pobreza. A estratégia para a redução da pobreza (PRSP-II) baseia-se numa avaliação precisa da pobreza, que abrange as dimensões-chave da pobreza monetária e não monetária em São Tomé e Príncipe.

Essa avaliação fornece dados desagregados sobre a pobreza por localização, estatuto de emprego e setor, bem como uma série de características demográficas.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADO

5.1 O Hospital Central

Com o surgimento de novas tecnologias, as exigências trazidas em virtude destas descobertas vêm cominando ao hospital novas ações, nova dinâmica, de forma que possa atender as exigências dos seus clientes/usuários.

Para a obtenção dos dados foi aplicado um conjunto de questões aos colaboradores do hospital, mais precisamente os colaboradores do banco de urgência, bloco operatório e da maternidade, os quais os resultados serão aqui apresentados posteriormente.

5.2 Análise dos questionários

Importa salientar que esta seção vai de certa forma relacionar-se com o que foi abordado na introdução, bem como as hipóteses levantadas. Antes de falar concretamente sobre os resultados obtidos nesta pesquisa, o pesquisador entendeu ser relevante descrever como se encontra a distribuição dos setores do hospital Ayres de Menezes.

Primeiramente temos o setor ou o gabinete da administração, o diretor clínico, os respectivos responsáveis por cada serviço, os funcionários auxiliares das ações médicas, bem como o setor de manutenção.

Cada setor, e de forma particular os setores da pesquisa possuem um responsável, como a incumbência de acompanhar as ações de cada funcionário, marcar as devidas faltas quando julgarem necessárias, bem como acompanhar e fornecer auxílio de forma que possam realizar de melhor forma as tarefas.

Sendo o maior centro hospitalar e de referencia do país, torna-se relevante a criação de uma unidade hospitalar com plena capacidade que atenda as demandas dos utentes, porém a instituição ainda espera alcançar resultados satisfatórios de forma que possa suprir as necessidades dos seus clientes.

No entanto, quando se fala em inovação, a unidade hospitalar apresenta-se ainda um pouco aquém dos desejos e necessidades dos São-tomenses.

A respeito da dos desafios e dificuldades que o hospital se depara, nota-se que as maiores dificuldades estão ligadas a questão de equipamentos e profissionais qualificados para realização de diagnósticos e dos maiores desafios é a questão da mão de obra.

Percebe-se que muito dos equipamentos que se encontram nos setores de pesquisa são velhos e em quantidade reduzidas, o que faz com que os setores não atendam da melhor forma as demandas do utentes.

Ainda sobre as dificuldades com que o hospital se depara, muitos alinharam a questão da qualidade em termos de gêneros alimentícios que são servidos aos pacientes que são internados, ao saneamento, assim como os constrangimentos no que concerne as infraestruturas e deficiência na prestação de cuidados devido ao mau funcionamento do sistema.

A respeito da estratégia que poderiam adotar de forma a inovar o Sistema de Saúde Pública em São Tomé e Príncipe, seria apostar na formação com qualidade e especialização de novos quadros, bem como a requalificação dos mesmos e estabelecer parcerias, incluindo a companhia de telecomunicações, com o intuito de inovar o sistema e por conseguinte novas formas de atendimento.

A respeito das barreiras que impossibilitam à inovação no centro hospitalar, percebeu-se que a principal estaria ligada a questão da dependência financeira, a escassez de recursos para tal, isto porque o país depende grandemente dos recursos provenientes da ajuda externa e em virtude disso quando os recursos não são repassados do exterior o país fica impossibilitado de cumprir todas as demandas.

Tabela 1 - Amostra dos enfermeiros da Maternidade

Participantes	Faixa etária	Sexo	Especialidade	Tempo de serviço
Entrevistado 1	30-40 anos	F	Enfermeira	15 anos
Entrevistado 2	50-60 anos	F	Enfermeira/ parteira	30 anos
Entrevistado 3	45-50 anos	F	Enfermeira/ parteira	10 anos
Entrevistado 4	20- 30 anos	F	Enfermeira	2 anos
Entrevistado 5	30-40 anos	M	Médico	10 anos

Fonte: Elaboração própria

Tabela 2 - Bloco operatório

Participantes	Faixa etária	Sexo	Especialidade	Tempo de serviço
Entrevistado 1	40-50 anos	M	Dotor	20 anos
Entrevistado 2	30-40 anos	M	Dotor	10 anos
Entrevistado 3	20-30 anos	M	Enfermeiro	5 anos
Entrevistado 4	20-25 anos	F	Ditora	1,5 ano
Entrevistado 5	40-45 anos	F	Enfermeia	2 anos

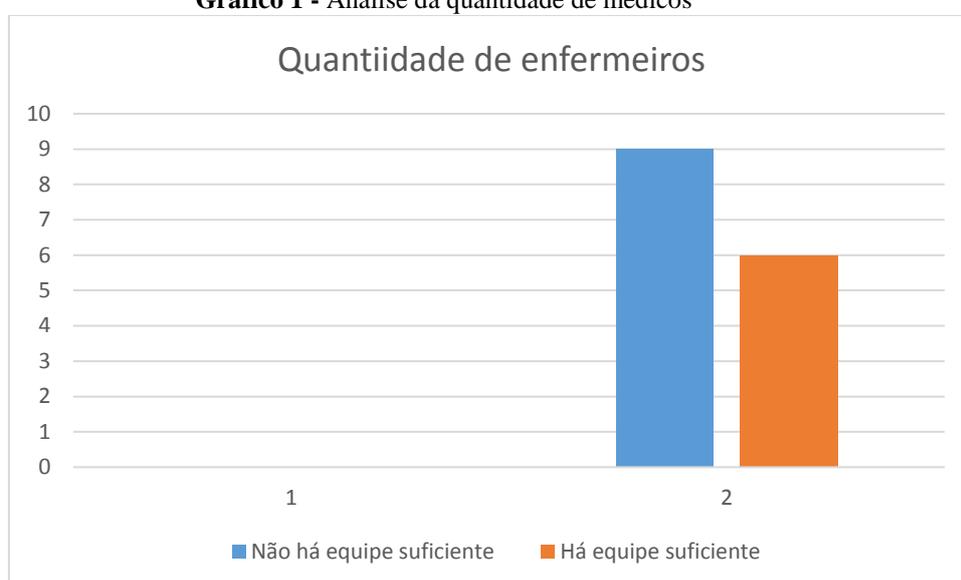
Fonte: Elaboração própria

Tabela 3 - Sala de urgência

Participantes	Faixa etária	Sexo	Especialidade	Tempo de serviço
Entrevistado 1	25-30 anos	M	Dotor	1, 5 ano
Entrevistado 2	25-30 anos	M	Dotor	1,5 anos
Entrevistado 3	40-45 anos	F	Enfermeira	15 anos
Entrevistado 4	40-50 anos	F	Médica	20 anos
Entrevistado 5	35-40 anos	F	Médica	10 anos

Fonte: Elaboração própria

Abaixo, mostra-se as perspectivas dos funcionários (médicos e enfermeiros) dos referidos setores e apresentamos com base nos dados quantitativos através de gráficos.

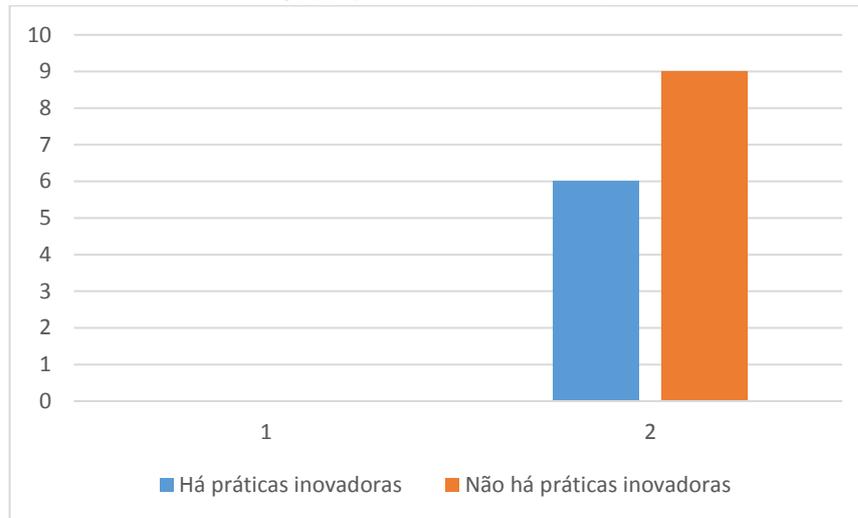
Gráfico 1 - Análise da quantidade de médicos

Fonte: Elaboração própria

Como é perceptível no gráfico 1, os dados obtidos sobre a percepção dos enfermeiros, tem havido carência de médicos nos setores, no gráfico existe um grande dispêndio entre haver ou não quantidade suficiente de colaboradores, nomeadamente os enfermeiros.

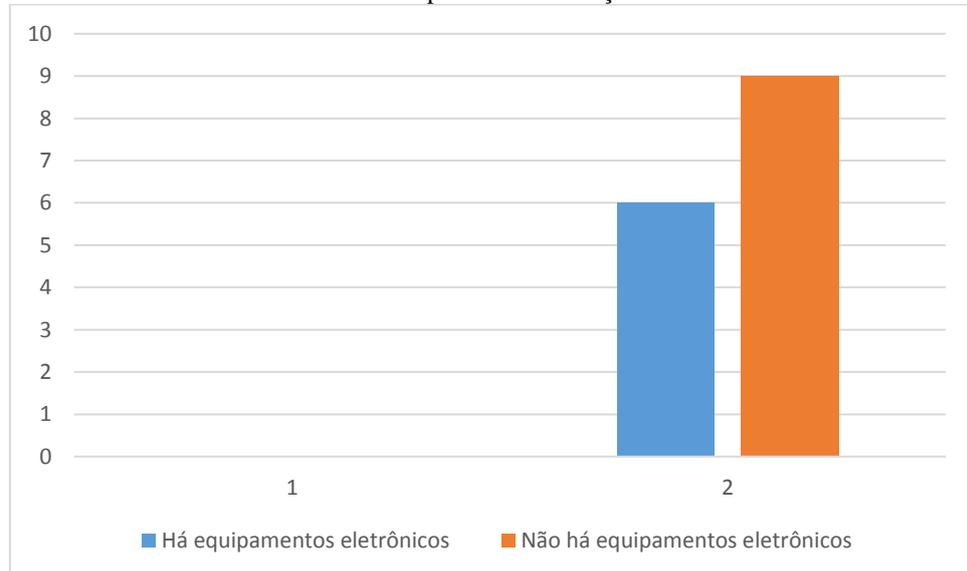
Percebe se que tem havido pouca inovação nos setores e que o problema com a quantidade de funcionários, nomeadamente enfermeiros se figura como dos maiores problemas que o centro hospitalar se depara.

Como se pode observar no gráfico que o hospital é pouco dotado de práticas inovadoras, visando assim melhorias nos seus serviços, mormente na sistematização dos dados.

Gráfico 2: Práticas inovadoras

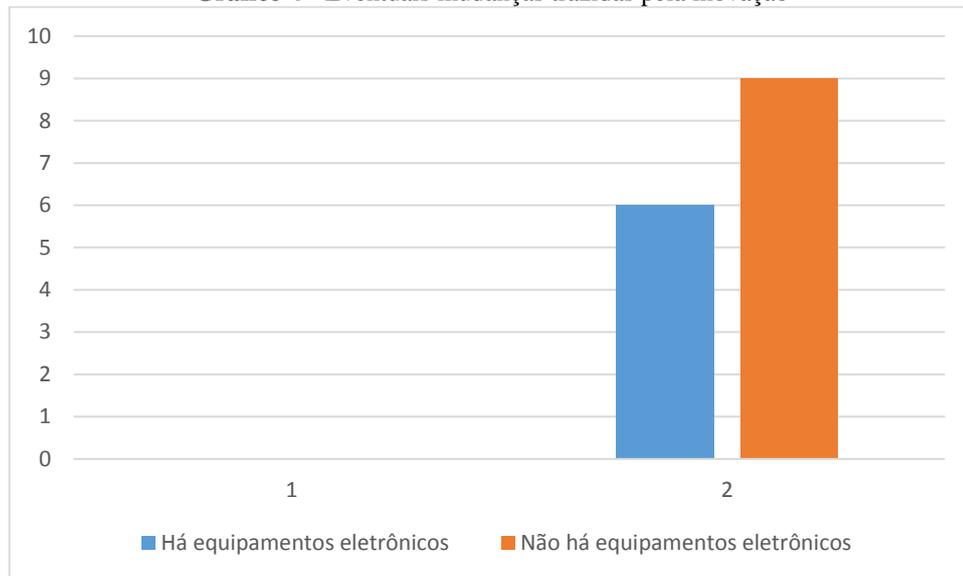
Fonte: Elaboração própria

Já no gráfico 2, ainda que não tenha havido muita diferença no que toca o percentual aquando da obtenção das respostas setores. Como se pode ver há pouca diferença, a perspectiva de inovação não alcança os 30%, e na mesma vertente sobre os equipamentos.

Gráfico 3 - Perspectiva de inovação

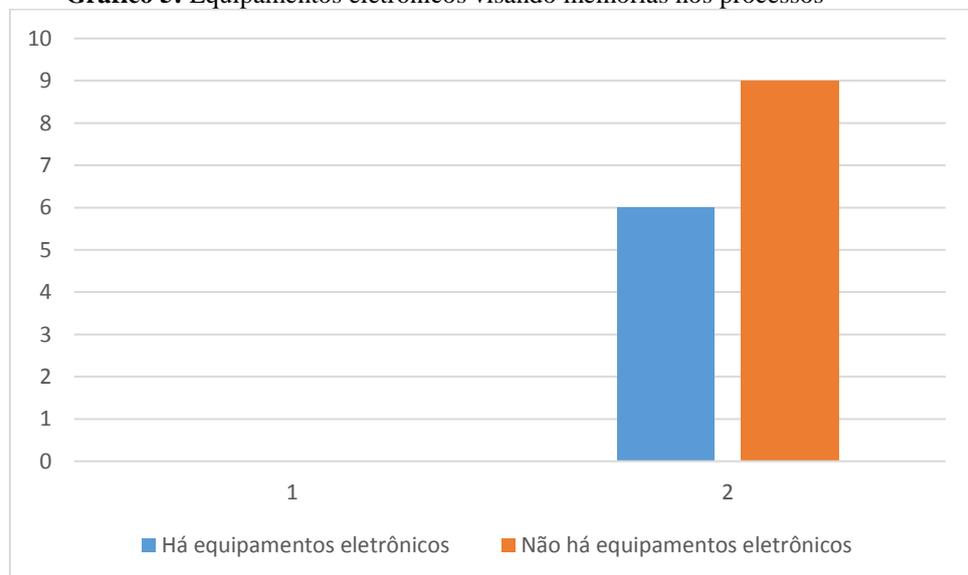
Fonte: Elaboração própria

Conforme o gráfico 3, na concepção dos enfermeiros, existe pouca perspectiva de inovação no hospital, mais precisamente nos setores de pesquisa. A perspectiva de inovação não apresenta percentagens muito alta, o que leva a afirmar-se que os enfermeiros acreditam muito pouco em melhorias no que concerne a sistematização dos dados no hospital central.

Gráfico 4 - Eventuais mudanças trazidas pela inovação

Fonte: elaboração própria

O gráfico 4 apresenta um dispêndio muito grande com relação as eventuais mudanças que poderão surgir com alguma inovação trazida ao hospital. Com base no gráfico, conclui-se que os enfermeiros não estão só aptos as possíveis mudanças, como também esperam por isso e pra dar as suas contribuições.

Gráfico 5: Equipamentos eletrônicos visando melhorias nos processos

Fonte: Elaboração própria

O gráfico 5, apresentamos a percepção dos enfermeiros sobre os equipamentos eletrônicos. Tentou-se perceber qual a percepção dos mesmos no que toca aos novos equipamentos eletrônicos de forma a melhorar nos processos de sistematização dos dados.

Contudo, o que se observou, é que existe quantidade muito reduzida de materiais eletrônicos visando assim melhorias nos processos de sistematização dos dados.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização do presente estudo permitiu ter percepção um pouco mais abrangente a cerca da inovação no Setor Público, mormente no Centro Hospitalar de São Tomé e Príncipe. Possibilitou também entender que em virtude das constantes mudanças que vêm acontecendo no mundo, mudanças estas tecnológicas, sociais e econômicas, o mundo cada vez mais globalizado, o foco estaria voltado para inovação, não tão somente nos processos de sistematização dos dados, como também dos serviços, embora não sendo este o foco da pesquisa.

Por assim dizer, o objetivo principal da presente pesquisa foi de verificar se existe alguma estratégia para inovação no setor de saúde no hospital Central Dr. Ayres de Menezes em São Tomé e Príncipe, como forma de melhorar não só na prestação dos serviços, como também para melhorar a eficiência e alcançar melhores resultados.

Com base nisso e atendendo ao objetivo proposto para a presente pesquisa, percebe-se que o hospital pouco tem adotado práticas inovadoras e isso deve-se ao fato de o hospital em questão possuir ainda dificuldades de melhorias das condições de atendimento, como também as dificuldades a nível de equipamentos e de profissionais qualificados para realização das tarefas distintas.

Embora as dificuldades com que o hospital se depara, observa-se que o mesmo tem se depado com as limitações financeiras do país, de forma que impede o alcance de resultados satisfatórios para oferecer melhores serviços para os seus usuários.

Tendo como base o referencial usado e a análise efetuada pelo questionário aplicado, conclui-se que embora com as restrições financeiras as instituições têm mostrado avanços no que concerne aos serviços prestados, levando em consideração as dificuldades do país e tendo como foco os usuários que são os seus clientes.

Tem havido cooperações na área da saúde, como é o caso do projeto ‘Saúde para Todos’, que tem desenvolvimento diversas atividades no hospital como objetivo de suprir as demandas e alcançar os objetivos e metas do hospital que é de prestar melhores serviços aos seus usuários, prestando-os com qualidade e presteza.

Em suma, pode-se dizer que que os objetivos específicos propostos foram alcançados. No hospital em questão de uma forma particular, os setores de pesquisa têm adotado práticas inovadoras, ainda que de forma limitada

Como afirma (INÊS, *et al*, 2005, p. 99) a busca pela inovação, por meio do desenvolvimento de novos produtos e processos, qualidade e absorção de tecnologias avançadas, é indispensável para assegurar elevados níveis de eficiência.

Deste modo pode-se dizer que o hospital tem adotado práticas inovadoras, percebeu-se essas práticas no bloco operatório e sala de urgência, mas não na maternidade, onde ainda possui o sistema arcaico de conservação dos dados dos pacientes em um manual de triagem.

As conclusões do trabalho, foram baseadas nas respostas dos enfermeiros. Segundo os quais, a informatização dos dados foi realizada, através de apoios financeiros de países como Brasil e Portugal. Que também contribuíram com equipamentos informáticos, apetrechamento e remodelação de alguns serviços dos setores.

6. 1 Sugestão para trabalhos futuro

Ao longo da realização desta trabalho de pesquisa, deparou-se com algumas dificuldades, isso passa desde as dificuldades em encontrar trabalhos, mormente os artigos e documentos com informações ligadas a inovação de uma forma geral, tanto público como no privado, em São Tomé e Príncipe, o que mostra a importância do presente estudo.

Motivou ainda mais o pesquisador a estudar sobre o assunto, por ser um assunto em que muito pouco se fala, mas que é de extrema importância para o país, para a área de pesquisa, bem como para o crescimento como discente e administrador público.

Com base nisso e de tudo que foi dito acima, poderá servir de modelo para uma investigação futura.

Sugere-se que os futuros pesquisadores, discentes ou não abrangem a amostra obtida nesta pesquisa, ou seja, queremos com isso dizer que atentem à uma investigação mais minuciosa e mais abrangente nas instituições de cunho público em São Tomé e Príncipe, no sentido de mostrar a relevância da inovação, dos Serviços Públicos serem inovados nas instituições públicas.

Portanto, precisa-se realizar novos estudos, isto deve-se ao fato da necessidade de delimitar na área de inovação que evidencie a realidade das instituições públicas em São Tomé e Príncipe bem como o seu impacto na sociedade, ainda mais por se tratar de um país com poucos anos de independência, onde os serviços ainda são prestados de forma manual, pois poucas instituições públicas no país possuem serviços computadorizados.

6. 2 Contributo da inovação em São Tomé e Príncipe

Ainda que seja um tema pouco recorrente na sociedade santomense, ainda que pouco se discute sobre o assunto, realça-se que, de certo modo, as organizações têm-se adequado as constantes mudanças decorrentes no mundo, com os avanços tecnológicos principalmente, com vista a melhorar os desempenhos das suas atividades de forma a atingir as suas metas e os objetivos.

As inúmeras transformações no ambiente organizacional estão exigindo uma nova proposta para fortalecer o compromisso de uma organização. Com este estudo, percebeu-se que o Centro Hospitalar Dr. Ayres de Menezes ainda está numa fase de adaptações e mudanças principalmente nos setores em que foram realizados a pesquisa, os quais considera-se os mais importantes do centro hospitalar.

Tendo tudo aquilo que foi descrito acima como foco, espera-se que a presente pesquisa tenha ajudado de forma a engrandecer não meramente a literatura acadêmica nacional sobre a importância da inovação no Setor Público e de forma peculiar na saúde pública, como também motive os alunos, os funcionários públicos e os principais órgãos santomenses a entenderem mais sobre a necessidade da inovação, bem como seus impactos no mercado de trabalho e também por esbarrar com forte carência de trabalhos escritos nessa área.

Por fim, espera-se que com este estudo, incentive mais as pessoas a trabalharem sobre o assunto, principalmente da necessidade de entender quão essencial é a inovação.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, E. M, et al. **Pesquisa e inovação em saúde: uma discussão a partir da literatura sobre economia da tecnologia**, Belo horizonte, Ciência & Saúde Coletiva, 9(2):277-294, 2004.

ALENCAR, Tharsis Cidalia de Sa Barreto Diaz; *et al.* **A qualidade do atendimento no Serviço Público**. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_226_324_30026.pdf> Acesso em: 08 de set. de 2018.

ASENSIO, Maria. **Análise de políticas públicas**. Disponível em: <<http://repap.ina.pt/bitstream/10782/543/1/An%C3%A1lise%20de%20Pol%C3%ADticas%20P%C3%BAblicas.pdf>> Acesso em: 05 de mar. de 2018.

BANCO CENTRAL. **São Tomé e Príncipe: Aspectos gerais**. Disponível em: <<http://www.bcstp.st/NotasMoedas.aspx>> Acesso em: 18 set. de 2017.

BARBOSA, Pedro Ribeiro; *et al.* **O papel dos hospitais na dinâmica de inovação em saúde**. Disponível em: <https://scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89102012000700010&lng=p&tlng=pt> Acesso em: 22 de dez. de 2017.

BARRETO, Mayker Ramos. **Os sistemas de saúde em São Tomé e Príncipe**. Disponível em: <https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/5050/1/Mayker_Barreto_dissertacao.pdf> Acesso em: 15 de mai. de 2018.

CERVO, Amado Luiz, et al. **Metodologia Científica**, 6. Ed. São Paulo: Pearson Prentice hall, 2007.

DOS SANTOS, Guilherme Gomes; AFONSO, Marcos Lemo. **Inovação no setor público**. Goiana: Escolar Editora, 2014.

DOS SANTOS, L. V. F; DA COSTA, Carlos Eugênio Silva. **Inovações no setor público: A resistência à mudança e o impacto causado no comportamento do indivíduo**. Disponível em: <<https://docplayer.com.br/59338676-Inovacoes-no-setor-publico-a-resistencia-a-mudanca-e-o-impacto-causado-no-comportamento-do-individuo.html>> Acesso em: 12 de jun. 2018.

FERREIRA, Vicente da Rocha Soares; *et al.* **Inovação em Serviços de Saúde no Brasil: análise dos casos premiados no concurso de inovação na Administração Pública Federal**. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2012_APB2635.pdf> Acesso em: 13 de mai. 2018.

FERREIRA, Vicente da Rocha Soares; *et al.* **Inovação no Setor Público Federal no Brasil na perspectiva da inovação em serviços**. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rai/article/view/101521/107570>> Acesso em: 08 de Ago. de 2018.

FRANCISCO, Wagner de Cerqueira e. **São Tomé e Príncipe**. Brasil Escola. Disponível em <<https://brasilecola.uol.com.br/geografia/sao-tome-principe.htm>> Acesso em: 18 de set. de 2018.

GONÇALVES, Emília Maria. **Serviço de atendimento ao cidadão: modelo organizacional para melhoria na prestação de Serviço Público**. Disponível em: <<https://docplayer.com.br/9194611-Servico-de-atendimento-ao-cidadao-modelo-organizacional-para-melhoria-na-prestacao-de-servico-publico.html>> Acesso em: 10 de Out. de 2018.

INE SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE. **Estado e Estrutura da População de São Tomé e Príncipe**. IV. Disponível em: <<https://docplayer.com.br/39089450-Rgph-etado-e-estrutura-da-populacao-em-sao-tome-e-principe-estado-e-estrutura-da-populacao-em-sao-tome-e-principe.html>> Acesso em: 15 de Out. de 2018.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA. **Características educacional da população: III Recenseamento Geral da População e da Habitação de 2001**. Disponível em: <<http://www.ine.st/Documentacao/Recenseamentos/2001/RelatoriosTematicosCenso2001/Educacao/Educacao.pdf>> Acesso em: 19 fev. de 2018.

Instituto Nacional de Estatística. **Características educacional da população**. Disponível em: <<http://www.ine.st/Documentacao/Recenseamentos/2001/RelatoriosTematicosCenso2001/Educacao/Educacao.pdf>> Acesso em: 20 de mai. de 2018.

JÚNIOR, Pedro Resende; *et al.* **Inovação no Setor Público análise comparativa entre organizações do Brasil e Portugal**. Disponível em: <http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-44642013000400002> Acesso em: 29 de Set. de 2017.

KLUMB, Rosangela. **Inovação no Setor Público e evolução dos modelos de Administração Pública: O caso do TRE-SC**. Disponível em: <<file:///C:/Users/2BProduction/Downloads/53902-134631-6-PB.pdf>> Acesso em: 06 de ago. de 2018.

KLUMB, Rosangela; HOFFMANN, Micheline Gaia. **Inovação no Setor Público e evolução dos modelos de Administração Pública: o caso do TRE-SC**. Cadernos Gestão Pública e Cidadania, São Paulo, v. 17, n. 84, p.84-100, 07 maio 2016. Anualmente. Disponível em: <<file:///C:/Users/2BProduction/Downloads/53902-134631-6-PB.pdf>> Acesso em: 20 fev. de 2018.

LEMOS, Cristina. **INOVAÇÃO NA ERA DO CONHECIMENTO**. Rio de Janeiro: Editora Campus LTDA, 2000.

LIMA, Dagomar Henriques; VARGAS, Eduardo raupp de. **Estudos internacionais sobre inovação no Setor Público: como a teoria da inovação em serviços pode contribuir**. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/7090>> Acesso em: 21 de dez. de 2018.

LORENZETT, Jorge; *et al.* **Tecnologia, inovação tecnológica e saúde: uma reflexão necessária.** Florianópolis, 2012 Abr-Jun; 21(2): 432-9.

MADUREIRA, Diego Costa; CARVALHO, Luciana. **Inovação em oferta de bens e serviços: análise do segmento de saúde da região metropolitana de Goiânia-GO.**

Díspnível em:

<<http://www.ipoggo.com.br/uploads/arquivos/4130bc0cdda02ebc58972a9044c85595.pdf>>

Acesso em: 06 de ago. de 2017.

MATIAS-PEREIRA, José. **Curso de Administração Pública: foco nas instituições e ações.**

Díspnível

em:<file:///C:/Users/2BProduction/Downloads/Curso_de_administracao_publica_foco_nas_instituico.pdf> Acesso em: 21 de set. de 2018.

MATSUZAWA, Karla Moeko. **Inovação em Saúde: estudo de casos.** Díspnível em:

<<https://docplayer.com.br/5028382-Inovacao-em-saude-estudo-de-casos.html>> Acesso em: 08 de ago. de 2018.

MEIRELES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro.** 35. ed. São Paulo: Malheiros, 2015.

OCDE. **Novo relatório sobre inovação no setor público.** Lisboa: Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, 2017. Díspnível em: <<https://goo.gl/Ypu9bV>> Acesso em: 10 de out. de 2018.

Presidência da República Democrática de São Tomé e Príncipe. Díspnível em

<<http://www.presidencia.st/>> Acesso em: 18 set. de 2018.

SAADE, Alessandro. **A origem da inovação nas organizações e os atributos das empresas inovadoras.** Díspnível em:

<<http://www.abemusica.com.br/downloads/Empresas%20Inovadoras%20Expomusic%20Saa de.pdf>> Acesso em: 15 de abr. de 2018.

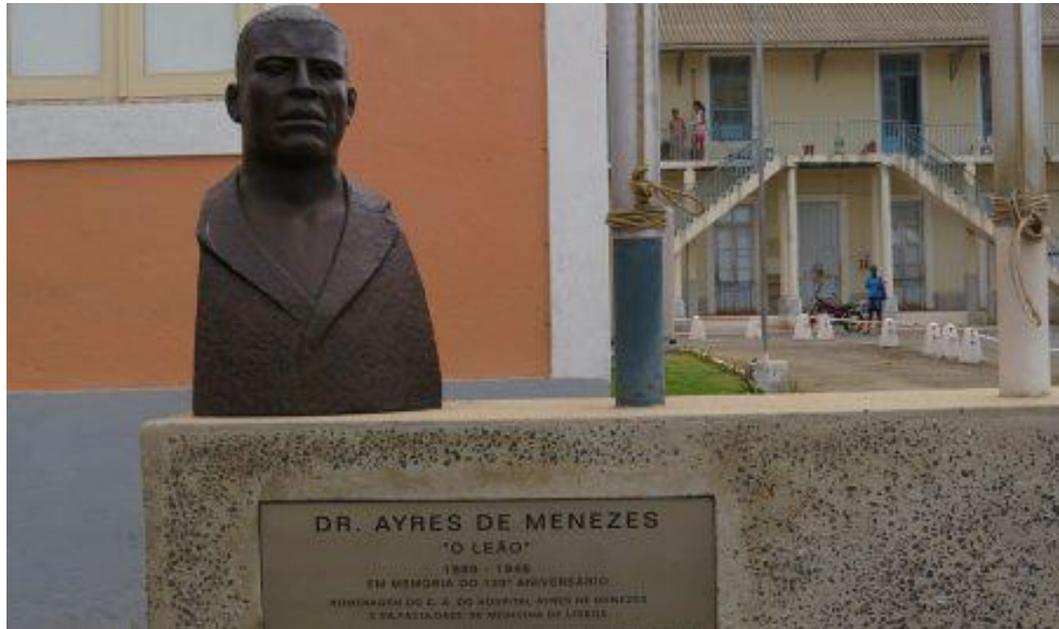
SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE. Instituto Nacional de Estatística. Ministério de Educação e Cultura (Org.). Díspnível em: <<https://ine.st/index.php>> Acesso em: 15 de ago. de 2018.

SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE. **Relatório do desenvolvimento humano em São Tomé e Príncipe.** Díspnível em: <<https://docplayer.com.br/11290956-Relatorio-do-desenvolvimento-humano-sao-tome-e-principe-2002-as-mudancas-de-1990-a-2002-e-o-desenvolvimento-humano.html>> Acesso em: 15 de ago. de 2018.

SOARES, Alessandra do Valle Abrahão. **Inovação no setor público: obstáculos e alternativas.** Díspnível em: <<https://docplayer.com.br/19622640-Inovacao-no-setor-publico-obstaculos-e-alternativas.html>> Acesso em: 05 de jan. de 2018.

ANEXOS

Anexo 1: Busto do Ayres de Menezes



Fonte: <https://goo.gl/hczx9N>

Anexo 2 - Sala de maternidade do Hospital Dr. Ayres Menezes



Fonte: <https://goo.gl/hczx9N>

Anexo 3 - Gabinete do projeto Saúde para Todos



Fonte: <https://goo.gl/hczx9N>

Anexo 4: Bloco Operatório



Fonte: <https://goo.gl/hczx9N>

APÊNDICE 1: Questionário

A que se deve o nome dado ao hospital?

Quais são os desafios e dificuldades com que o hospital se depara?

Como está distribuída a organização em questão?

Há equipes suficientes no setor da pesquisa?

Que estratégia adotar por forma a inovar o sistema de saúde pública em São Tomé e Príncipe?

Em que medida o centro hospitalar Ayres de Menezes tem adotado práticas inovadoras nos processos e sistematização dos dados?

Quais são as principais barreiras institucionais que impossibilitam à inovação no centro hospitalar?

Até que ponto o setor tem inovado tanto nos processos por forma a oferecer melhores serviços aos clientes/pacientes (cidadão)?

Como a inovação pode contribuir para a melhoria nos serviços prestados no setor?

Como se faz o cadastramento dos doentes no centro hospitalar?

Como se dá o processo de sistematização dos dados no centro hospitalar?

O hospital tem adotado práticas visando inovação nos processos e sistematização dos dados?

Existe perspectiva de inovação nos processos e sistematização dos dados no setor num curto prazo?

O setor possui equipamentos eletrônicos como forma de melhorar os processos

Levando em consideração a situação econômica do país e as constantes demandas com que o hospital se depara, como a inovação pode ajudar para fazer face a esses problemas?

Os atuais servidores do hospital estão aptos as possíveis mudanças que surgirão trazidas pela inovação?