



TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO HOSPITALAR: Revisão Integrativa (2000-2018)

Fátima Ferreira Roquete
fatimaroquete@gmail.com
UFMG

Lincoln Maciel Motta
lmotta1964@gmail.com
UFMG

Karla Rona da Silva
karlarona0801@gmail.com
UFMG

Stéphane Bruna Barbosa
stephanebruna.sbb@gmail.com
UFMG

Resumo:Objetivo: analisar influências do uso da TI na melhoria a gestão hospitalar no Brasil, no período de 2000 a 2018 (2000-2018). Métodos: Trata-se de uma revisão integrativa de literatura, organizada em seis etapas: a) formulação da pergunta norteadora; b) busca on-line em bases de dados; c) seleção dos artigos obedecendo os critérios de inclusão e exclusão, com amostra composta por seis artigos; d) análise crítica dos artigos selecionados; e) apresentação dos resultados e discussão; e f) conclusão. Resultados: Os resultados apontaram que a TI é fundamental para a modernização da gestão, possibilitando melhoria na qualidade dos serviços prestados e a otimização dos processos no âmbito das organizações hospitalares. Conclusão: A TI pode ser decisiva para o sucesso de uma organização, contribuindo para que ela seja ágil, flexível e robusta, desde que a adaptação dos colaboradores às mudanças seja administrada a partir do equilíbrio entre os investimentos na atualização das mesmas e nas tecnologias empregadas e/ou que vierem a ser adotadas, tendo em vista os contínuos avanços tecnológicos.

Palavras Chave: Tecnologia - Informação - Gestão em Saúde - Administração - Hospital

1. INTRODUÇÃO

Um dos grandes vetores de transformação no cenário competitivo é a evolução tecnológica que, a partir da sua grande disseminação, afetou de modo contundente as atividades humanas, fazendo crescer o grau de incerteza e imprevisibilidade do futuro (ALBANO, 2001).

Neste contexto, a necessidade de sobrevivência tende a impulsionar as organizações, em geral, no sentido de se prepararem para enfrentar os desafios do ambiente competitivo e tecnológico, ambiente no qual se inserem também os hospitais.

Os hospitais são organizações que apresentam características muito peculiares, com elevado dinamismo operacional nos seus processos, constituídos por diversas áreas específicas e independentes, que contam com recursos humanos e procedimentos muito diferenciados como: lavanderia, alimentação, engenharia, hotelaria e suprimentos, que interagem com as áreas de assistência ao paciente para promover a sua recuperação. Hospitais são organizações complexas e com os mais variados processos e procedimentos nos setores administrativos e de assistência, que precisam estar integrados para maximizar a eficiência e precisão no atendimento de seus clientes (GONÇALVES; ACHE, 1999).

A instituição hospitalar exige uma gestão organizacional ética, competente e desafiadora, que trate de forma harmoniosa as questões do negócio atreladas às questões sociais do hospital, garantindo controles administrativos e estratégicos, com uma assistência médica de qualidade, humanizada e segura (GONÇALVES, 2006).

A Tecnologia da Informação (TI), complexo tecnológico que envolve computadores, software, redes de comunicação públicas e privadas, protocolos de transmissão de dados e outros serviços, tem sido apontada como uma das ferramentas utilizadas para potencializar o desenvolvimento dos processos produtivos e de gestão das organizações (SANTOS; VIEIRA, 1998). É utilizada por indivíduos e organizações, para acompanhar a velocidade com que as transformações vêm ocorrendo no mundo, aumentar a produção, melhorar a qualidade dos produtos, como suporte à análise de mercados, tornando ágil e eficaz a interação econômica com clientes e até mesmo com competidores (ROSSETTI; MORALES, 2007).

O uso da TI emerge como uma das principais ferramentas de apoio à estratégia para ganhar vantagens competitivas sustentáveis, uma vez que está intimamente ligada as diversas transformações ocorridas nas organizações, melhorando a qualidade de serviços e produtos (TAPSCOTT, 1997).

Para responder a estas questões se faz necessária a construção e a manutenção de toda uma infraestrutura de TI, com equipamentos, sistemas de informações, banco de dados, estrutura de rede, internet, e outros recursos que exigem altos investimentos, pessoal capacitado, flexibilidade, disponibilidade, e uma gestão eficiente (MANSUR, 2009).

O direcionamento dado pela TI vem proporcionando melhor gerenciamento da rotina, a partir da reunião de informações cruciais, que permitem o cumprimento do trabalho de maneira eficiente, possibilitando a sobrevivência econômico-financeira da organização (PINOCHET; LOPES; SILVA, 2014). As melhorias na gestão hospitalar, advindas do uso da TI, dependerão da capacidade da organização em explorá-la de forma contínua, sem que isso seja relacionado, única e exclusivamente, com o *hardware* e o *software* utilizados, ou ainda com as metodologias de desenvolvimento, mas com o alinhamento da TI à estratégia e às características da organização e de sua estrutura (ESCRIVÃO JUNIOR; 2007).

Em face do exposto, a questão que norteou a elaboração deste estudo foi: “*quais são as influências do uso da TI na melhoria a gestão hospitalar?*”

O objetivo deste do estudo realizado e apresentado neste artigo é, portanto, analisar influências do uso da TI na melhoria a gestão hospitalar no Brasil, no período de 2000 a 2018.

Entende-se que a TI já faz parte da estratégia de negócios de diversos segmentos econômicos, e a mudança de visão na sua utilização pode aprimorar a gestão, diminuindo custos, melhorando o controle dos processos e a segurança dos pacientes, além de apresentar potencial para subsidiar decisões estratégicas das organizações hospitalares.

2. MÉTODOS

Trata-se de um estudo com coleta de dados realizada a partir de fontes secundárias, por meio de levantamento bibliográfico e baseado na realização de uma revisão integrativa. Este método resume o passado da literatura empírica ou teórica, buscando fornecer uma compreensão mais abrangente de um fenômeno particular (BROOME, 2006).

Sendo assim, esse método de pesquisa objetiva traçar uma análise sobre o conhecimento já construído em pesquisas anteriores sobre um determinado tema. A revisão integrativa possibilita a síntese de vários estudos já publicados, permitindo a geração de novos conhecimentos, pautados nos resultados de pesquisas anteriores (MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008).

A pesquisa bibliográfica é uma boa forma de iniciar um estudo, pois permite a busca de semelhanças e diferenças entre os artigos levantados nos documentos de referência. A possibilidade de compilação de informações em meios eletrônicos é um significativo avanço para os pesquisadores, o que contribui para democratizar o acesso, bem como proporciona a atualização frequente (BREVIDELLI; DOMENICO, 2008).

Nesta perspectiva, para elaboração deste artigo foram seguidas seis etapas, conforme preconizado na literatura (SOUZA; SILVA; CARVALHO, 2010).

Na primeira etapa, definiu-se a pergunta norteadora, apresentada na Introdução, para se alcançar o objetivo do artigo, tornando-se a fase mais importante da revisão, pois ela determinou quais foram os estudos incluídos, os meios adotados para identificação e as informações coletas em cada um deles (SOUZA; SILVA; CARVALHO, 2010).

A segunda etapa consistiu na escolha dos Descritores em Ciências em Saúde (DECs): Tecnologia da Informação, Gestão em Saúde, Administração Hospitalar, disponibilizados no Portal da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), prosseguindo com a montagem da estratégia de busca de artigos. Uma vez definidos os DEC's, a estratégia de busca apresentada a seguir foi estruturada com base nos descritores mencionados acima e seus sinônimos, chegando-se a seguinte formulação: `tw:(tw:(tw: "Information Technology" OR "Tecnología de la Información" OR "Tecnologia da Informação" OR "Tecnologia de Informação" OR "Tecnologias da Informação" OR "Tecnologias de Informação") AND (tw: "Hospital Administration" OR "Administración Hospitalaria" OR "Administração Hospitalar" OR "Organização e Administração Hospitalar" OR "Organização e Administração de Hospitais" OR "Curso de Administração Hospitalar" OR "Gestão Hospitalar" OR "Supervisão Hospitalar" OR mh: n02.278.216.500*)) AND (instance:"regional") AND (la:("en" OR "es" OR "pt")))) AND (instance:"regional") AND (db:("MEDLINE" OR "LILACS" OR "IBICS" OR "coleccionaSUS" OR "BINACIS" OR "WHOLIS" OR "CUMED" OR "CidSaude" OR "SES-SP"))).`

As consultas nas bases de dados aconteceram no primeiro bimestre de 2019, nas seguintes fontes de dados on-line: Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), *Scientific Eletronic Library Online* (SciELO), *Medical Literature Analysis and Retrieval Sistem on-line* (Medline), Coleciona SUS, Banco de Dados em Enfermagem (BDENF), Cidades Saudáveis (CidSaúde), Localizador de Informações em Saúde (LIS), Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo, Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo.

Na terceira etapa foi realizada a coleta dos dados, oportunidade em que as publicações de interesse foram selecionadas. Como critérios de inclusão das publicações foram adotados: artigos disponíveis nas fontes de dados supracitadas, nos idiomas inglês, espanhol e português, publicados entre 2000 e 2018. Os critérios de exclusão utilizados foram: publicações que retrataram a TI exclusivamente nas atividades de assistência, duplicadas as que abordaram as temáticas separadamente. As definições do idioma e do período inicial se justificaram devido ter sido em 2000 a entrada em funcionamento do Portal de Informações Gerenciais (2000), que marcou o início da 2ª fase de implantação do projeto *Hospital Information System (HIS)* no Brasil, bem como pelo interesse de analisar casos no País.

Utilizando-se a estratégia de busca na plataforma on-line BVS, obteve-se 822 publicações. Destas, 294 apresentavam texto completo, sendo, portanto, selecionadas.

A quarta etapa foi destinada à leitura dos títulos e resumos das 294 publicações selecionadas. Dentre elas, 27 foram elencados para leitura na íntegra. Após a leitura na íntegra, seis publicações foram selecionadas para compor a revisão e, portanto, analisadas criticamente.

A quinta etapa destinou-se à apresentação dos resultados e a discussão dos dados das seis publicações, a partir da síntese e interpretação dos mesmos.

A sexta etapa compreendeu a apresentação clara e completa da revisão, descrevendo-se as informações de forma detalhada e destacando os principais resultados obtidos, após a análise das publicações elencadas (ROQUETE; BATISTA; ARANTES, 2017).

Considerando o conhecimento disponibilizado nas publicações analisadas, apresenta-se, a seguir, os resultados e a discussão sobre as mesmas.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os dados obtidos nas publicações selecionadas para esta revisão foram inseridos em um quadro sinóptico (QUADRO 1), de acordo com o ano de publicação, sendo apresentadas da mais recente para a mais antiga.

Quadro 1: Quadro sinóptico das publicações selecionadas.

Título da publicação/ Autoria	Ano	Influências do uso da TI na melhoria a gestão hospitalar no Brasil.
Gestão de documentos e automação de processos em uma instituição de saúde sem papel. (SALOMANI; MACIEL, 2016).	2016	<ul style="list-style-type: none"> • A TI apresenta potencial de melhorar os resultados, a segurança e a economia de custos dos serviços. • A TI é importante ferramenta de apoio à decisão, pois facilita a implementação de de possibilitar a prevenção de erros causados por inconsistências. • A implantação da TI deve ser combinada com mudanças apropriadas nos processos de pessoas devidamente qualificadas
Sistemas de Informação para a Gestão Hospitalar. (PEREIRA <i>et al</i> , 2012).	2012	<ul style="list-style-type: none"> • Os investimentos em TI, que eram restritos às áreas de faturamento, expandiram-se para áreas hospitalares, contribuindo para alocação criteriosa dos recursos financeiros e humanos. • A TI é ferramenta fundamental para o aperfeiçoamento da gestão das organizações, em constante mudança devido os avanços tecnológicos, as alterações econômicas e sociais.
Combinando a utilização da Tecnologia da Informação e Comunicação na inovação organizacional: evidências dos gestores canadenses sobre a saúde. (JBILOU <i>et al</i> , 2009).	2009	<ul style="list-style-type: none"> • A melhoria do desempenho, meta principal de qualquer organização, depende da TI, além do equilíbrio nos investimentos em tecnologias e pessoas. • Sem a capacitação das pessoas para utilizarem as inúmeras possibilidades fornecidas pela TI, a organização não consegue a manter-se ancorada no papel.
Medo de Mudança? (HOSTGAARD, 2009).	2009	<ul style="list-style-type: none"> • Os hospitais são cada vez mais dependentes da TI para otimização e melhoria dos processos.
Gestão Estratégica da Informação em Saúde – mito ou realidade? (CURRY; KNOWLESS, 2005).	2005	<ul style="list-style-type: none"> • O sucesso na implementação da TI, na área da saúde, depende de como a organização investe nos <i>softwares/hardwares</i>. • A falta de capacidade da organização para lidar com as funcionalidades existentes e a organização no método de trabalho baseado no papel. • Implantações incompletas ou malsucedidas da TI em hospitais levam à perda de competitividade comprometendo a gestão dos processos. • Equilíbrio nos investimentos em tecnologias e pessoas pode ser fator primordial para o sucesso.
Registros eletrônicos de pacientes e prática médica: Reorganização de papéis, responsabilidades e riscos. (SVENNINGSEN, 2003).	2003	<ul style="list-style-type: none"> • Adoção da TI vem mudando o ambiente hospitalar a partir do aperfeiçoamento da gestão. • O desafio na implementação e no desenvolvimento reside no fato de que a TI permeia todos os aspectos da gestão hospitalar.

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

O ano de 2009 se destacou com duas publicações, seguido dos anos de 2016, 2012, 2005 e 2003 com uma publicação cada.

Uma das publicações analisadas revelou que existe um descompasso entre o setor público e o privado no tocante a utilização da TI na gestão hospitalar, e que a mensuração dos benefícios advindos dessa utilização é considerada como difícil (SALOMI; MACIEL, 2016).

Nota-se a concordância de pontos de vista entre três autores de que a TI agrega melhorias no desempenho das organizações, tanto no tocante a eficiência operacional, por meio da redução de custos, do aumento da produtividade das pessoas, da maior qualidade dos produtos e serviços entregues, quanto do aprimoramento dos processos produtivos (CURRY; KNOWLES, 2005; JBILOU *et al.*, 2009; PEREIRA *et al.*, 2012). A troca mais eficiente de informações proporciona vantagem estratégica, a partir da redução das incertezas na tomada de decisão (BEAL, 2007).

A utilização intensiva da TI nos serviços de saúde vem promovendo a inovação organizacional e também modificando o perfil dos gestores, melhorando o seu desempenho, a partir do acesso mais rápido as informações de naturezas diversas (JBILOU *et al.*, 2009).

Rapidez nas trocas de informações, redução das perdas nos diversos processos, melhoria nas respostas das tarefas que até então eram realizadas manualmente é o que se espera de uma instituição hospitalar que busque melhorar sua gestão, empregando a TI (MOURA, 2006).

É interessante notar que nas publicações analisadas a TI vem sendo considerada como uma ferramenta primordial na melhoria da gestão, por ser capaz de contribuir para aprimorar os processos produtivos, a partir da troca mais eficiente de informações, fazendo com que as organizações hospitalares obtenham vantagem estratégica frente aos concorrentes, pela redução nas incertezas na tomada de decisão (CURRY; KNOWLES, 2005; JBILOU *et al.*, 2009; SALOMI; MACIEL, 2016). Neste contexto, pode-se inferir que haver uma ampliação das responsabilidades do gestor de serviços de saúde.

Os avanços da TI na gestão hospitalar exigem altos investimentos, além de apresentarem um custo operacional e de manutenção elevados, pois tendem a se tornar obsoletos rapidamente. Assim, o gestor de serviços de saúde necessita desenvolver a capacidade de compreensão ampla da dinâmica desse cenário, a fim de que suas decisões sejam assertivas e alinhadas às estratégias de curto e longo prazo da organização (PEREIRA *et al.*, 2012).

A TI se torna, assim, importante aliada na melhoria e na otimização dos atendimentos em serviços de saúde, consolidando-se a cada dia como recurso facilitador imprescindível na gestão dos hospitais, a partir da troca segura de informações entre as áreas de apoio e da assistência (SALOMANI; MACIEL, 2016).

A complexidade dos hospitais advém da multiplicidade de profissionais que neles atuam, dos procedimentos de riscos e de processos críticos que, somada à constante incorporação de tecnologias, faz com que seja necessária a utilização de uma ferramenta, capaz de disponibilizar os dados sobre seu funcionamento de maneira rápida, a fim de que a gestão funcione de forma sistêmica (DRUCKER, 2012).

A TI vem reestruturando o trabalho nas organizações hospitalares, por meio da análise e revisão de como as rotinas são executadas, diminuindo os erros e os desperdícios de tempo, e proporcionando ganho de qualidade, agilidade e redução de custos. Entende-se ser essencial a avaliação contínua dos avanços identificados, a fim de se evitar o desperdício de recursos da organização (CURRY; KNOWLES, 2005; JBILOU *et al.*, 2009; PEREIRA *et al.*, 2012; SALOMANI; MACIEL, 2016).

Assim, a TI se mostra relevante para o sucesso das organizações hospitalares, uma vez

que melhorando o fluxo de informações, pode integrar suas diferentes áreas e abrir as portas para alianças com outras corporações. Oferece, ainda, oportunidades para que as mesmas se diferenciem pela qualidade dos serviços prestados, alcançando, desta forma, vantagem competitiva no mercado. Destaca-se, também, a necessidade da capacitação das pessoas para conduzirem a TI em organizações de saúde hospitalares, com vistas ao alcance das influências positivas apontadas pelos estudos analisados (CURRY; KNOWLES, 2005; JBILOU *et al.*, 2009; PEREIRA *et al.*, 2012; SALOMANI; MACIEL, 2016).

4. CONCLUSÕES

O presente estudo teve como objetivo analisar influências do uso da TI na melhoria a gestão hospitalar no Brasil, no período de 2000 a 2018.

Os resultados apontaram que a TI é fundamental na modernização da gestão, possibilitando melhoria na qualidade e otimização dos processos no âmbito das organizações hospitalares.

Verificou-se que os recursos de TI possibilitam uma melhor interatividade entre os usuários, facilitando a consulta ao conhecimento gerado, sendo um recurso vital para as organizações no século XXI. A colaboração da TI para o gerenciamento das instituições, não apenas vem otimizando os serviços, mas também se constituindo como um fator de melhoria da qualidade dos mesmos, sendo um recurso potencializador da competitividade organizacional.

A TI constitui a base para uma estratégia organizacional orientada para o aprendizado e a inovação, uma vez que facilita o alinhamento entre a cultura, os conhecimentos, os sujeitos e as estratégias. Investir em TI é investir no aprimoramento das competências da equipe e, conseqüentemente, no desempenho das organizações hospitalares.

A TI pode ser também decisiva para o sucesso de um hospital, contribuindo para que ele seja ágil, flexível e robusto. Destaca-se, entretanto, a necessidade de adaptação dos colaboradores às mudanças advindas com a inovação contínua no âmbito das tecnologias da informação. Assim, torna-se imprescindível que a incorporação de novas tecnologias seja administrada a partir do equilíbrio entre os investimentos na atualização e na capacitação dos colaboradores, visando o efetivo acompanhamento dos avanços em TI necessários.

A escolha e a adoção da TI para a melhoria da gestão hospitalar não é algo isolado, uma vez que outras variáveis importantes podem interferir nos resultados, como questões políticas, econômicas e sociais. Estas aliadas aos desafios decorrentes da necessidade da mudança na cultura organizacional e, conseqüentemente, na contínua quebra de paradigmas, colocam em risco a sobrevivência e a perenidade das organizações hospitalares, no caso de implantações de tecnologias da informação malsucedidas, incompletas ou em desacordo com as estratégias delineadas.

Os estudos sobre a TI na melhoria da gestão hospitalar necessitam esforço contínuo dos pesquisadores, considerando-se que ela está em permanente desenvolvimento nesse cenário complexo, no qual os custos são crescentes e os recursos quase sempre escassos.

Nas organizações, em geral, e nos hospitais, em especial, os gestores vem sendo cada vez mais exigidos para tomarem as melhores decisões, com vistas a buscar a sobrevivência e a perenidade organizacional, pois estão inseridas em ambientes altamente competitivos, de expressivos avanços tecnológicos e com fluxos de informações crescentes, além da necessidade de garantia da segurança dos pacientes e/ou usuários dos serviços.

Sugere-se a ampliação dos estudos sobre o uso da TI no cenário hospitalar, por meio de pesquisas de campo, abordando-se hospitais públicos, privados e filantrópicos, de forma a ser possível comparar as influências da TI na melhoria da gestão, pois supõem-se que possa



haver diferenças nas influências e/ou impactos da TI na gestão de hospitais com essas características. Ouvir os gestores hospitalares, em especial, de organizações que buscam a acreditação e/ou certificação é uma campo de investigação a ser explorado, pois nesses espaços o uso da TI passa a ser ainda mais relevante.

5. REFERÊNCIAS

ALBANO, C. S. Adoção de novas tecnologias da informação: um estudo de problemas e ações nas Cooperativas Agropecuárias do Rio Grande do Sul. In: Anais do 5º Encontro Nacional da Associação Nacional dos Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (EnANPAD), 2001. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/eventos.php?cod_evento=1&cod_evento_edicao=5&cod_edicao_subsecao=50&cod_edicao_trabalho=2817>. Acesso em: 27 mar. 2019.

BEAL, A. Gestão Estratégica da Informação: como transformar a informação e tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. 2ª ed. reimpr. São Paulo: Atlas; 2007.

BREVIDELLI, M. M.; DOMENICO, E. B. L. Trabalho de conclusão de curso: guia prático para docentes e alunos da área da saúde. 2ª ed. São Paulo: látria, 2008.

BROOME, M. E. Integrative literature reviews for the development of concepts. In: RODGERS, B. L.; CASTRO, A. A. Revisão sistemática e meta-análise. 2006. Disponível em: <www.metodologia.org/metal.PDF>. Acesso em: 12 jun. 2018.

CURRY, A.; KNOWLES, G. Strategic information management in health care-myth or reality?. Health Services Management Research., v. 18, n. 1, p. 53-62, 2005. Disponível em: <<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1258/0951484053051942>>. Acesso em: 06 abr 2019.

DRUCKER, P. Managing in the Next Society. Londres: Routledge, 2012.

ESCRIVÃO JUNIOR, A. Uso da informação na gestão de hospitais públicos. Ciênc. Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v. 12, n. 3, p. 655-666, 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232007000300015&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 09 set. 2018.

GONÇALVES, E. L.; ACHÉ, C. A. Hospital-empresa: do planejamento à conquista de mercado. Rev. Adm. Empres., São Paulo, v. 39, n. 1, p. 84-87, 1999. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75901999000100009>. Acesso em: 04 set. 2018.

GONÇALVES, E. L. Gestão hospitalar: administrando o hospital moderno. São Paulo: Saraiva, 2006.

HOSTGAARD, A. M. B. Fryder Forandring? Casestudie af EPJ udbudsprocessen i Region Nord. Tese - Departamento de Desenvolvimento e Planejamento, Universidade de Aalborg, Aalborg, 2009. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/229811773_Fryder_forandring_Casestudie_af_EPJ_udbudsprocessen_i_Region_Nord_-_belyst_gennem_en_procesevaluering_med_fokus_pa_laegerne_som_sociale_baerere_af_den_elektroniske_patientjournal_EPJ>. Acesso em: 27 mar 2019.

JBILOU, J.; LANDRY, R.; AMARA, N.; EL ADLOUNI, S. Combining communication technology utilization and organizational innovation: evidence from Canadian healthcare decision makers. Journal of Medical Systems, Suíça, v. 33, n. 4, p. 275-2, 2009. Disponível em: <<https://link.springer.com/article/10.1007/s10916-008-9188-y>>. Acesso em: 07 abr. 2019.

MANSUR, R. Governança avançada em TI: na prática. Rio de Janeiro: Brasport, 2009.

MENDES, K. D. S.; SILVEIRA, R. C. D. C. P.; GALVÃO, C. M. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. Texto contexto – enferm., v. 17, n. 4, 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-07072008000400018&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 07 abr. 2019.

MOURA, L. A. Um longo caminho a percorrer. Saúde Bussiness – suplemento especial de fornecedores hospitalares. Itmidia, 2006. p. 34.

PEREIRA, S. R.; PAIVA, P. B.; SOUZA, P. R. S.; SIQUEIRA, G.; PEREIRA, A. R. Sistemas de Informação para Gestão Hospitalar. J. Health Inform, São Paulo, v. 4, n. 4, 2012. Disponível em: <<http://www.jhi-sbis.saude.ws/ojs-jhi/index.php/jhi-sbis/article/view/206>>. Acesso em: 07 abr. 2019.



PINOCHET, L. H. C.; LOPES, A. S.; SILVA, J. S. Inovações e tendências aplicadas nas tecnologias de informação e comunicação na gestão da saúde. *Revista de Gestão em Sistemas de Saúde*, v. 3, n. 2, p. 11-29, 2014. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5037436>>. Acesso em: 02 jun. 2018.

ROQUETE, F. F.; BATISTA, C. C. R. F.; ARANTES, R. C. Demandas assistenciais e gerenciais das instituições de longa permanência para idosos: uma revisão integrativa (2004-2014). *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, Rio de Janeiro, v. 20, n. 2, p. 288-301, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1809-98232017000200286&script=sci_arttext&tlng=pt>. Acesso em: 07 abr. 2019.

ROSSETTI, A. G.; MORALES, A. B. T. O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento. *Ci. Inf., Brasília*, v. 36, n. 1, p. 124-135, 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0100-1962007000100009&lng=en&nrm=iso&tlng=pt>. Acesso em: 04 set. 2018.

SALOMI, M. J. A.; MACIEL, R. F. Gestão de documentos e automação de processos em uma instituição de saúde sem papel. *J. Health Inform.*, São Paulo, v. 8, n. 1, 2016. Disponível em: <<https://pdfs.semanticscholar.org/3824/6b0d256ed971928e090a6e628bafd120468a.pdf>>. Acesso em: 02 set. 2018.

SANTOS, J. F.; VIEIRA, M. M. F. Mudança tecnológica e mecanismos de coordenação: A introdução da informática em uma empresa de construção civil. *Anais do 2º Encontro Nacional da Associação Nacional dos Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (EnANPAD)*, Paraná, 1998. Disponível em: http://www.anpad.org.br/eventos.php?cod_evento=1&cod_evento_edicao=2&cod_edicao_subsecao=53&cod_edicao_trabalho=3635>. Acesso em: 01 jun. 2018.

SOUZA, M. T.; SILVA, M. D.; CARVALHO, R. Revisão integrativa: o que é e como fazer. *Einstein*, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 102-6, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/eins/v8n1/pt_1679-4508-eins-8-1-0102.pdf>. Acesso em: 02 set. 2018.

SVENNINGSSEN, S. *Electronic Patient Records and Medical Practice*. Tese - Departamento de Organização e Sociologia Industrial, Copenhagen Business School, Frederiksberg, 2003. [citado 2019 abr 06]. Disponível em: <<https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/31045345/dissertation-publishingdocument.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1554581530&Signature=QR4%2Bigyllw6VLh1mhlDIYwFwXI%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3D>>. Acesso em: 06 abr. 2019.

TAPSCOTT, D. *Economia digital: promessa e perigo na era da inteligência em rede*. São Paulo: Makron Books, 1997.