



**A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO INSTRUMENTO
PARA A GESTÃO HOSPITALAR NO SETOR PRIVADO NA CIDADE DE
IMPERATRIZ – MA**

**THE IMPORTANT INSTRUMENT FOR HOSPITAL MANAGEMENT IN THE
PRIVATE SECTOR IN THE CITY OF IMPERATRIZ – MA**

Alexandre Pereira Costa¹
Iracema Rocha da Silva²
Alda Dantas do Rego³

Resumo:

A Tecnologia de Informação (TI) invadiu o mercado competitivo para mudar para melhor as coisas como eram antigamente, e nos dias de hoje ela vem a ser uma das peças mais cruciais no ambiente empresarial, sendo de fundamental importância para os três níveis de uma empresa (estratégico, tático e operacional). O presente estudo tem como objetivo geral analisar a importância da TI como instrumento para a gestão hospitalar, de forma a alcançar a melhoria nos serviços prestados, e por consequência a melhoria competitiva na cidade de Imperatriz. Quanto a metodologia utilizado foi de natureza quantitativo por meio de uma pesquisa de campo. Os resultados confirmaram as TIs proporcionam grandes benefícios para a gestão, destacando melhoria, qualidade e agilidade dos processos.

Palavras chave: Tecnologia da Informação. Gestão Hospitalar. Setor Privado. Serviços Prestados.

Abstract:

Information Technology (IT) has invaded the competitive marketplace to move to the better of what it used to be, and nowadays it is one of the most crucial pieces in the business world, being of fundamental importance to the three levels of a company (strategic, strategic and operational). The present study has the general objective of analyzing IT as an instrument for hospital management, in order to obtain an aid in the services provided, and consequently a competitive competitiveness in the city of Imperatriz. The methodology used was quantitative

¹ alexandrepcosta00@gmail.com - Graduado pela Universidade Estadual do Maranhão – UEMA.

² iracemarochoa@uemasul.edu.br- Prof^ª. de Administração da Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão – UEMASUL

³ adandyou36@gmail.com – Universidade Federal do Maranhão - UFMA

Costa, A.P., Silva, I.R., Rego, A.D.; A Importância da Tecnologia da Informação como Instrumento para a Gestão Hospitalar no Setor Privado na Cidade de IMPERATRIZ – MA. Revista de Empreendedorismo e Gestão de Micro e Pequenas Empresas V.3, Nº3, p.23-36, Set./Dez. 2018. Artigo recebido em 18/05/2018. Última versão recebida em 21/10/2018. Aprovado em 05/12/2018.

in nature through field research. The results are confirmed as ITs provide great benefits for the management, quality improvement and agility of the processes.

Keywords: Information Technology. Hospital management. Private sector. Services provided.

1. INTRODUÇÃO

A tecnologia da informação vem ganhando mais força nos últimos anos e já é parte essencial de muitas empresas, auxiliando na melhoria dos processos administrativos gerenciais, contribuindo para a agilização de processos e facilitando a manipulação de grande quantidade de informações e como grande ferramenta competitiva.

Se tratando de (TI) em gestão hospitalar isso não é muito diferente ela vêm sofrendo grandes mudanças ao longo dos últimos anos e avanços significativos que auxiliam na execução das mais variadas questões que envolvem o ambiente hospitalar, pois, com o crescimento da necessidade de se conseguir informações rápidas e precisas das atividades hospitalares, favorece as tomadas de decisões dentro da organização, então, faz-se necessária a aplicação da tecnologia da informação e a sua execução da forma mais correta o possível, para que assim seja possível chegar a dados rápidos e precisos para melhorar sua qualidade de execução e atendimento.

Visando conhecer o papel da gestão da Tecnologia da Informação (TI) e a sua utilização nos hospitais do setor privado este tem como objetivo principal analisar a importância da TI como instrumento para a gestão hospitalar de forma a alcançar a melhoria nos serviços prestados e por consequência a melhoria competitiva na cidade de Imperatriz.

Em linha geral, demonstrando a sua contribuição de forma a melhorar a eficiência, qualidade da gestão nas atividades exercidas dentro da organização vista que atualmente, as grandes mudanças e evoluções tecnológicas chegaram para colaborar com os gestores.

A problemática advém do pressuposto de que a tecnologia da Informação é de fundamental importância para o devido uso na gestão hospitalar como instrumento de melhoria aos serviços prestados na gestão.

Devido a isso, a razão que levou à escolha do tema foi devido à conclusão de que a TI é um instrumento de fundamental importância para o sucesso de todos os tipos de organizações, conseguindo proporcionar se utilizada de forma correta, praticidade, velocidade e maior precisam na coleta de dados.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Na última década o interesse por obtenção de informações rápidas e concretas tem se tornado uma ferramenta mais do que importante no mundo empresarial. Segundo Oliveira (2007) “Tecnologia da Informação é considerada um dos componentes mais importantes do ambiente empresarial atual, sendo que as organizações brasileiras têm utilizado ampla e intensamente esse modo de tecnologia”.

Ao se observar a sua evolução, pode-se afirmar que: Tecnologia da Informação acabou por tornasse um instrumento de fundamental importância em quase todos os processos gerenciais, agregando a seus resultados: qualidade, retorno financeiro, segurança, agilidade, análise de resultados (com uma maior precisão), e sendo utilizado como um pilar para a tomada de decisões nas organizações.

Nos dias de hoje é muito difícil imaginar uma empresa sem os recursos e benefícios da computação, ainda mais nas grandes empresas, sem ela isso causaria um prejuízo imenso as organizações sem falar que elas perderiam seu espaço no mercado por ficarem atrasadas em comparação as concorrentes que utilizam essa ferramenta.

Por muito tempo, a tecnologia da informação foi considerada um mero item de suporte pelas organizações, um "meio de custos sem finalidade" que a princípio não gerava qualquer retorno para com a empresa. Mas as utilidades da TI foram ganhando espaço dentro das organizações, se antes a tecnologia era usada apenas para automatizar tarefas e eliminar o trabalho humano, aos poucos ela começou a enriquecer todo o processo organizacional, auxiliando na otimização das atividades e eliminando as “barreiras” de comunicação dentro e fora da empresa.

Em termo de definição, a Tecnologia da informação (TI) vem a ser um conjunto de ferramentas e recursos tecnológicos que proporciona administrar ou armazenar em grande escala informações (REZENDE; ABREU 2001). Ainda pode-se destacar que esses sistemas inteligentes não se limitam necessariamente em softwares ou hardwares, sendo capas também de envolver um conhecimento estratégico ou de planejamento dentro da empresa.

Segundo Rezende e Abreu (2001, p.78), “Tecnologia da Informação são recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação”. Neste entendimento, Cruz (2000, p.24) “Tecnologia da Informação é todo e qualquer dispositivo que tenha capacidade para tratar dados e ou informações tanto de forma sistêmica como esporádica, que esteja aplicado no produto que esteja aplicado no processo”.

2.1 Tecnologia da Informação dentro do ambiente hospitalar

A gestão hospitalar, ou como é mais conhecida, administração hospitalar, tem como finalidade o gerenciamento dos sistemas da saúde, seus processos, pessoas, materiais e equipamentos (CRUZ, 2000). As tarefas podem incluir também o planejamento e controle de compras e custos, a supervisão de contratos e convênios, o diagnóstico e solução de problemas técnico-administrativos o desenvolvimento, a inovação e aplicação de novas metodologias nas áreas que ela abrange.

O espaço hospitalar vem passando por múltiplos processos de evolução no seu jeito de ser e executar as suas atividades, um procedimento evolutivo onde se busca a qualificação dos seus serviços prestados, devido a isso se faz necessário a implantação de um sistema tecnológico de gerenciamento das informações obtidas dentro do ambiental, já que, as informações muitas das vezes obtidas não são utilizadas acabam entrando em inércia, pois muitas das vezes os colaboradores e gestores não sabem o que fazer com os dados obtidos.

Percebe-se que mesmo nos dias de hoje com a tecnologia existem barreiras quanto ao uso da Tecnologia da Informação nas empresas e os hospitais não ficam de fora, a falta de investimento em sistemas de informações hospitalares, a falta de equipamentos adequados, falta de capacitação continua dos profissionais da T.I. e dos colaboradores é preocupante como alto de suma importância em alguns casos não é dada a devida atenção.

Nos últimos anos a difusão da tecnologia se tornou algo um tanto quanto irrefreável para o dia-a-dia das pessoas, quanto para a vida organizacional, tal que a tecnologia da informação se transformou em um instrumento indispensável para todos os tipos de gestões, e a gestão hospitalar não fica nem um pouco de fora desse contexto, muito pelo contrário, quando tocamos no ponto específico no qual é a gestão na área de saúde a importância da TI dentro deste ambiente possui uma carga de responsabilidade imensa já que envolve um trabalho que visa observar, cuidar, e solucionar problemas que envolvem a vida dos clientes.

A implantação da TI dentro do ambiente hospitalar, dar-se, devido à necessidade da obtenção de dados concretos, de forma rápida e eficaz para assim ser realizada uma execução segura e eficiente do que se é pedido para cada ocasião em que os gestores se encontrarem no momento, se ter que se preocupar com o “talvez” não der certo, talvez de errado, o papel da TI é remover e trazer a solução para esse “pequeno” grande problema dentro do âmbito hospitalar.

A finalidade da TI dentro do sistema hospitalar é uma necessidade cobrada por todos os que utilizam de seus serviços, para que assim seja possível, alcançar a excelência em seus serviços prestados. O sistema de informação terá como função atender suas atividades e responder de forma adequada às necessidades criadas pela organização, além de ter que apresentar as informações coletadas, de forma rápida, organizada e atualizada para a análise (REZENDE; ABREU, 2001).

Vale ressaltar ainda nesse contexto o que viria a ser sistema de informação citado acima. Para Laudon & Laudon, (1999) são sistemas de informações que se constituem nos sistemas que utilizam ou não os recursos da tecnologia da informação, manipulando e gerando informação.

Já segundo Rezende & Abreu (2001), um sistema de informação é um processo de transformação de dados em informações, que são usadas no processo decisório da empresa e proporcionam a sustentação administrativa com o objetivo de otimizar os resultados esperados.

Observando esses conceitos percebe-se que, tanto a tecnologia da informação, quanto aos sistemas de informação, estão intimamente interligados, sendo assim grandes facilitadores para a geração e a transmissão de cada informação obtida, principalmente as que são obtidas para o uso empresarial, onde elas se transformam em uma arma para com as empresas rivais e para ser utilizado como instrumento de melhoria contínua dentro da organização e seus colaboradores.

3. METODOLÓGIA

Quanto ao tipo de pesquisa, está buscou demonstrar a importância da tecnologia da informação no segmento de gestão hospitalar no setor privado da cidade de Imperatriz - MA. Os métodos utilizados para a realização do trabalho proposto se deram mediante pesquisa quantitativa. Para a elaboração teórica, utilizaram-se bibliografias e arquivos documentais de autores que caracterizam e abordam a temática da tecnologia da informação e o seu uso e importância na gestão hospitalar, incluindo artigos científicos, citações, livros e sites de busca.

A respeito do universo da pesquisa foram 4 (quatro) hospitais do setor privado da cidade de Imperatriz/MA. O questionário foi elaborado com 10 perguntas fechadas, sendo realizado um questionário em cada empresa pesquisada para o gestor responsável pelo setor.

A Importância da Tecnologia da Informação como Instrumento para a Gestão Hospitalar no Setor Privado na Cidade de IMPERATRIZ – MA

A natureza da pesquisa tem um enfoque quantitativo onde Oliveira (2007), “afirma que pesquisa quantitativa significa quantificar opiniões, dados, nas formas de coleta de informações, assim também como o emprego de recursos e técnicas desde as mais simples como percentagem média e moda”.

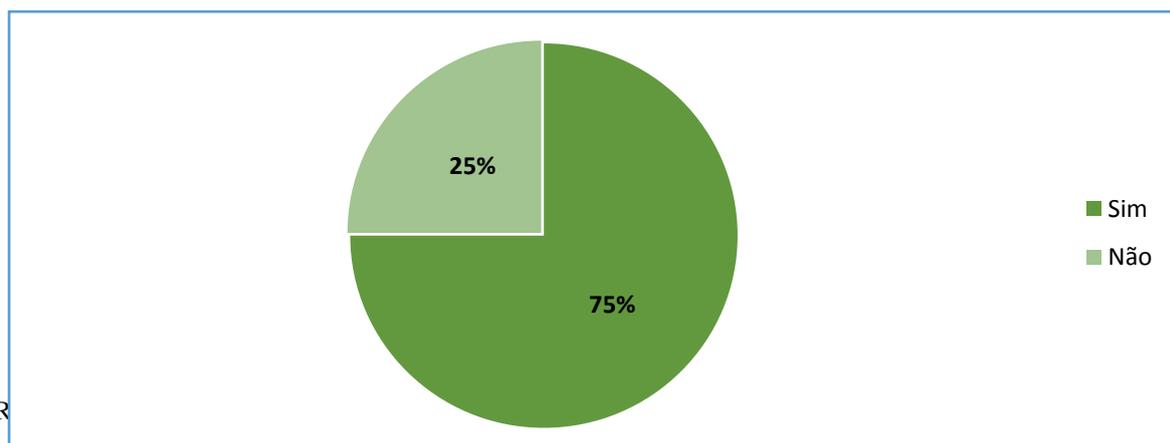
Quanto a coleta de dados, estes foi realizado por meio de uma pesquisa de campo utilizando o método quantitativo e qualitativo (realizada abrangendo uma amostra de 4 empresas no setor hospitalar conforme o cronograma definido no projeto, sendo elas privadas localizadas na cidade de Imperatriz – MA) a serem respondidas pelos gestores, sendo os dados coletados tabulados e apresentados em forma de gráficos, para posteriormente os comentários sobre cada critério abordado.

Por fim, as análises dos dados que depois dos conceitos sobre a importância da TI para a gestão hospitalar, explicados ao decorrer do referencial teórico, é de suma importância à análise dos questionários e para que se possa ser apresenta da melhor forma possível as informações obtidas ao decorrer das aplicações dos questionários, ratificando, assim, se o que foi visto realmente existe e é executado na prática e não apenas em teoria. Os dados da pesquisa foram tabulados e apresentados em forma de gráficos para uma maior análise e interpretação.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A pesquisa foi concretizada através dos questionários, os quais foram aplicados para os gestores gerais ou específicos do setor de TI, onde 50% dos entrevistados são do sexo feminino e os outros 50% do sexo masculino. A respeito do grau de escolaridade, 100% possuem o ensino superior, onde 75% são graduados, e 25% pós-graduados. Entende-se que os gestores necessitam estar qualificados quanto à utilização da tecnologia da informação, pois é de suma importância que os mesmos estejam capacitados para lidar com esses instrumentos frente a um mercado com grandes mudanças e exigências tecnológicas.

1. Conhecimento a respeito da Tecnologia da Informação (TI)



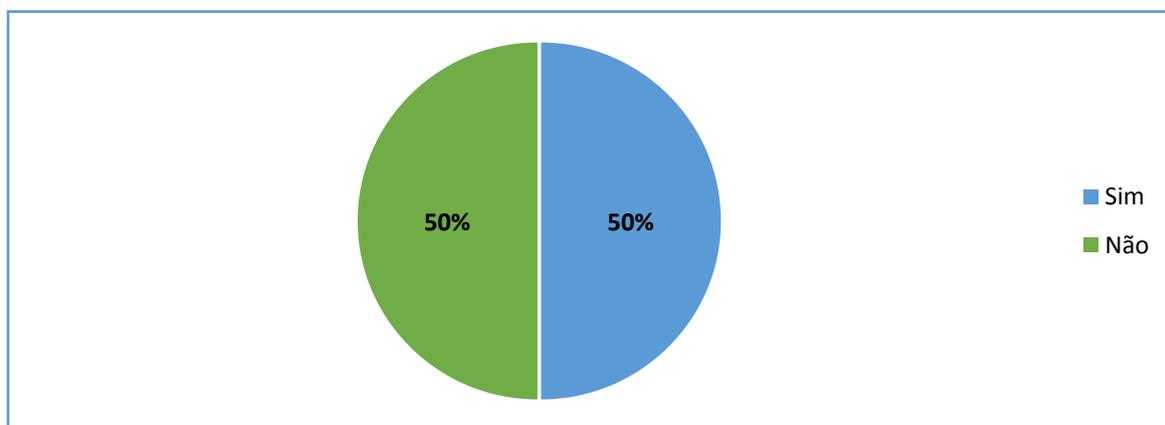
A Importância da Tecnologia da Informação como Instrumento para a Gestão Hospitalar no Setor Privado na Cidade de IMPERATRIZ – MA

Fonte: Elaborado pelos autores (2015)

Na resposta obtida sobre o conhecimento sobre Tecnologia da Informação (TI) 75% dos entrevistados responderam que possui conhecimento sobre o assunto tanto na teoria quando na prática, já 25% respondeu que não tem um conhecimento convicto sobre o assunto na teoria, pois a um certo tempo não se atualiza sobre o tema citado.

Então como mostra no gráfico a maioria das pessoas entrevistadas possui total ou parcial conhecimento sobre a Tecnologia da Informação e sabem decorrer de forma clara sobre o assunto, já por outro lado a minoria entrevistada possui apenas um nível de conhecimento e esse se resume ao prático.

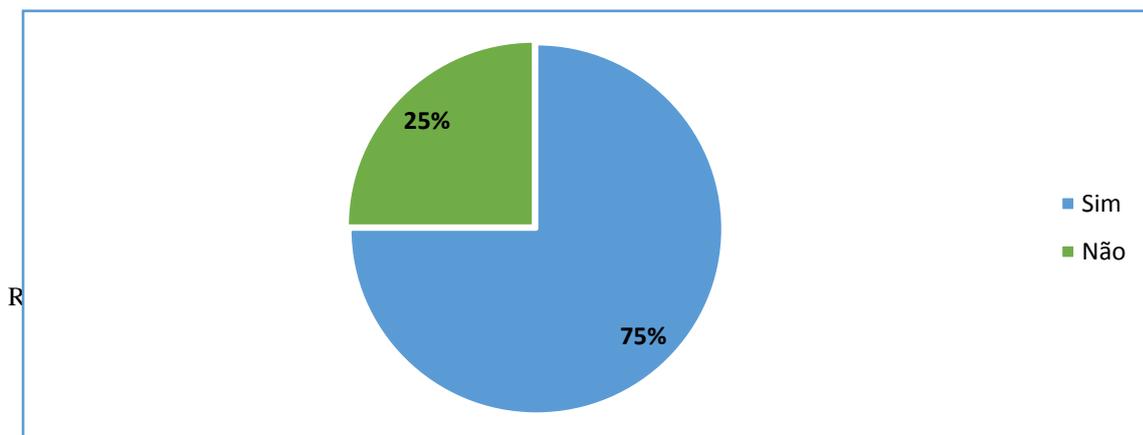
2. A empresa possui uma infraestrutura de TI com algum sistema de informação



Fonte: Elaborado pelos autores (2015)

Abordando o assunto de um sistema integrado a Tecnologia da Informação (TI), 50% dos entrevistados disseram que possuem sim um sistema que trabalham com ou completamente a TI, já os outros 50% responderam que utilizam apenas da TI como ferramenta para ajudar na execução de algumas atividades.

Foi possível concluir que as organizações pesquisadas fazem uso de outros instrumentos tecnológicos para melhorar a qualidade e a precisão de suas atividades, e as que não possuem alguma ferramenta complementar justificaram que os seus instrumentos tecnológicos são limitados a um sistema de TI, por falta de colaboradores especializados na área e a falta de interesse dos que já estão dentro da organização.

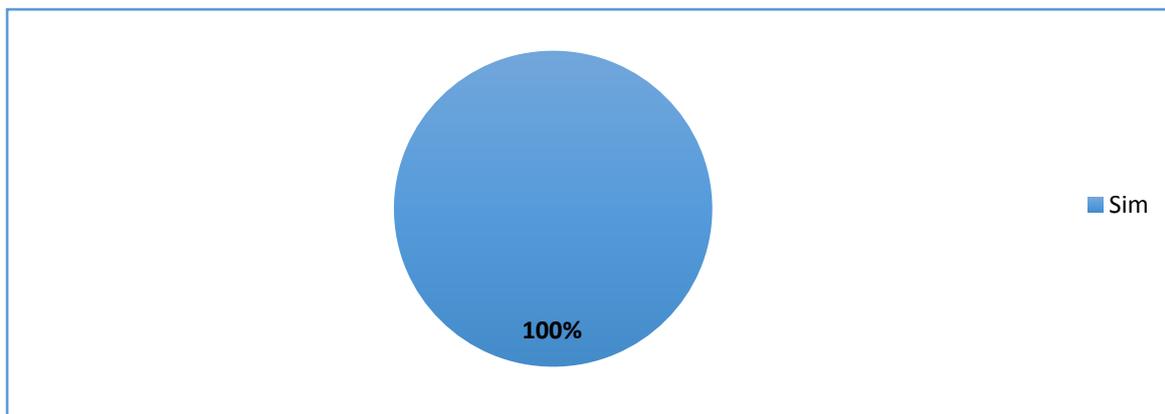


3. A impor

Fonte: Elaborado pelos autores (2015)

Quando o assunto abordado foi sobre a importância da Tecnologia da Informação dentro da organização 75% dos entrevistados responderam que sem o uso da TI dentro do segmento deles que é o hospitalar, seria algo quase que impossível a execução e a interação das atividades a fim de melhorar sua execução e precisão dentro de um sistema hospitalar, porém os 25% responderam que realmente a TI é um excelente meio de se executarem as atividades de forma segura e a fim de se conseguir dados reais, mas acham que é possível viver sem ela, como sendo uma ferramenta de fundamental importância para a realização das ações dentro da organização.

4. A TI proporciona uma certa facilitação nos processos da gestão.

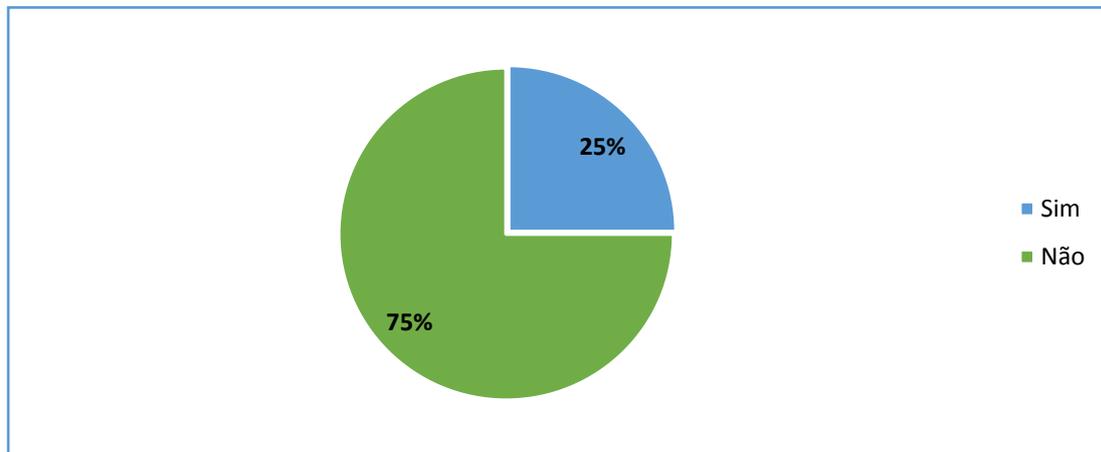


Fonte: Elaborado pelos autores (2015)

Sobre a facilitação no trabalho ao implantar a Tecnologia da Informação como instrumento para a realização das atividades dentro da organização, 100% afirmou que a implantação da TI dentro da empresa facilitou na realização das atividades, comunicação e dos planejamentos estratégicos internos da mesma.

Na análise dessa resposta foi possível perceber a extrema importância da Tecnologia da Informação dentro das organizações nos dias de hoje, não somente nas do segmento hospitalar, mas sim no contexto geral, é necessário andarmos lado a lado com a evolução tecnológica, pois, a cada dia ela cresce mais e se as empresas não a acompanharem irão perder seu lugar no mercado.

5. O treinamento dos funcionários para lidar com a tecnologia empregada.

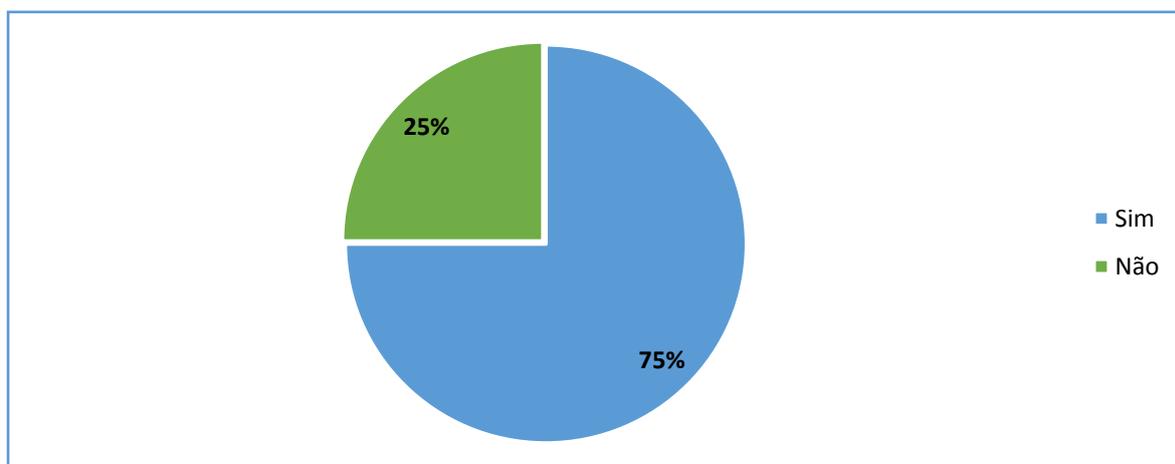


Fonte: Elaborado pelos autores (2015)

Quando o assunto abordado foi voltado para a capacitação dos colaboradores para a utilização da TI dentro da empresa, 75% dos entrevistados afirmaram não ocorreu nenhum treinamento específico para lidar com o mesmo, e somente 25% dos entrevistados afirmam que teve uma certa especialização para que os funcionários pudessem lidar com a ferramenta.

Pode-se observar que apesar da importância da sua utilização dentro das empresas a capacitação para o uso da Tecnologia da Informação ainda é escassa por parte dos gestores, pois primeiramente eles aderem a TI no seu portfólio para depois, quem sabe, se possível eles proporcionarem uma adaptação adequada para seus colaboradores.

6. O uso da tecnologia da informação houve maior segurança e precisão nos processos de tomada de decisão.

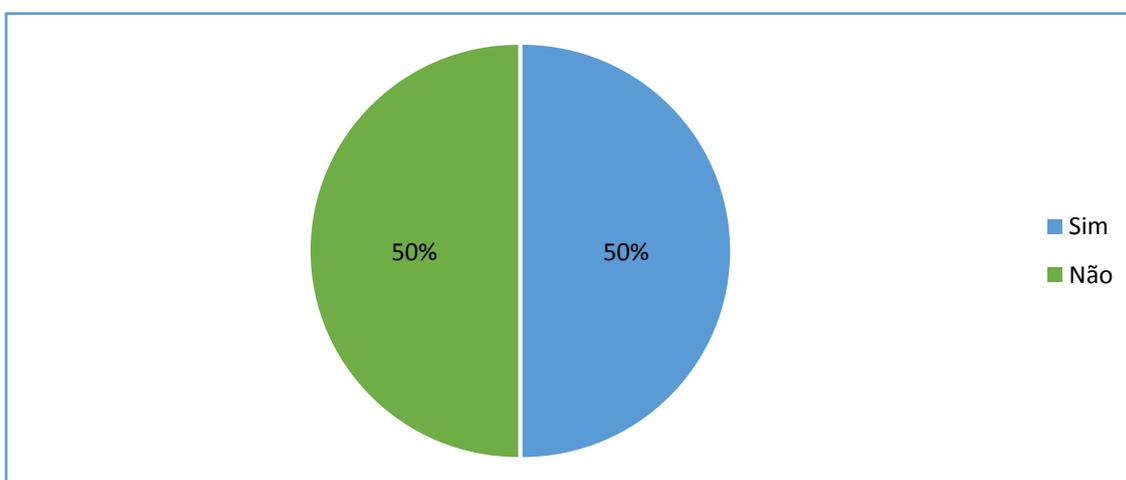


Fonte: Elaborado pelos autores (2015)

Com relação à segurança e a utilização da TI como ferramenta para a tomada de decisões, 75% dos entrevistados afirmaram que, com a implantação da TI dentro do ambiente empresarial proporcionou um nível de segurança e um aumento na porcentagem na coleta de dados, e isso acarretou na sua utilização para quase todos os tipos de tomadas de decisões que aparecem dentro da empresa, já a minoria com 25% afirma que o nível de segurança na coleta de dados é extremamente relevante, mas nem sempre utilizam dela para a escolha de uma decisão, a mesma só é utilizada quando não se tem uma convicção do que pode ser feito.

Foi capaz de observar que a maior porcentagem dos entrevistados faz uso máximo da capacidade que a TI pode proporcionar dentro da organização, mas a outra parte deixa a desejar sobre a sua confiabilidade para com a ferramenta.

7. O sistema de TI usado pela gestão está em dia com as novas tecnologias.

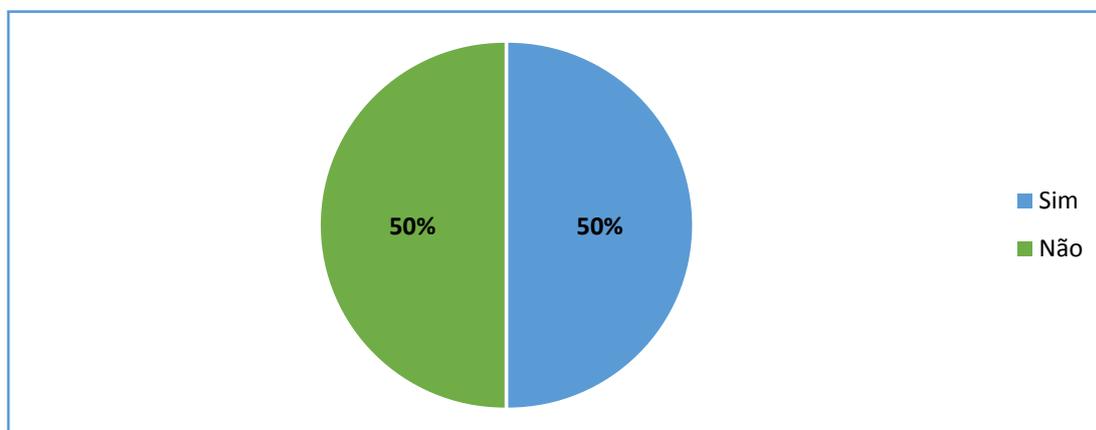


Fonte: Elaborado pelos autores (2015)

Quando questionado sobre a constante evolução tecnológica e a capacidade da empresa de se atualizar, 50% dos entrevistados disseram que buscam sempre melhorar sua capacitação tecnológica, tanto em maquinário, quando em conhecimento pessoal, e os outros 50% afirmam que nem sempre é possível estar no mesmo patamar de evolução das ferramentas de TI, mas que sempre que possível está buscando uma forma de não ficar para trás.

Concluiu-se que a capacidade de se manter atualização dentro do mercado se dá através em certo ponto da vontade dos gestores, mas em outros casos se dá também pela falta de adaptação dos mesmos desde que os próprios ainda não conseguem acompanhar a constante que é a modificação, evolução da tecnologia, principalmente no ramo empresarial.

8. O uso da TI como instrumento é adequado para dar suporte na gestão.

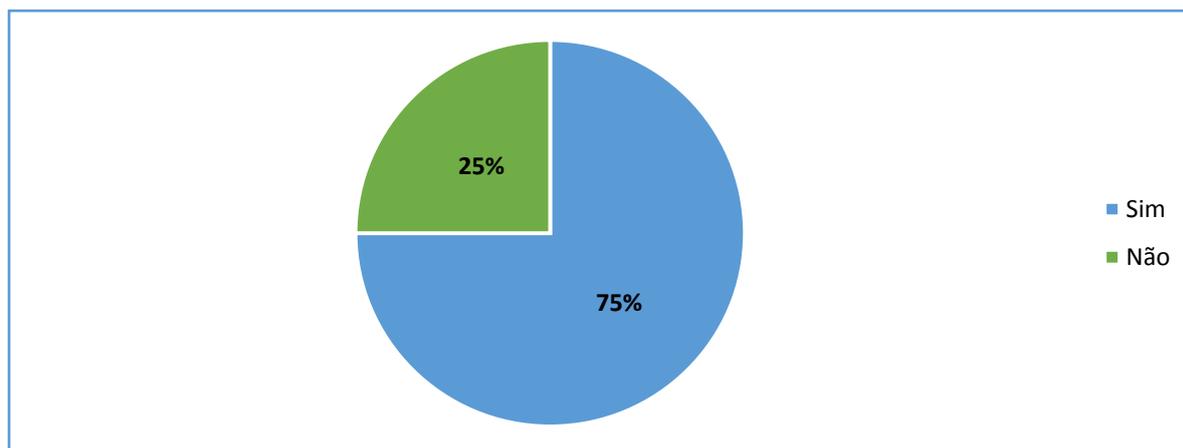


Fonte: Elaborado pelos autores (2015)

Falando de TI como um suporte para a gestão 50% dos entrevistados responderam que, a TI é um instrumento de fundamental importância para uma gestão, pois com ela é possível ter segurança, e praticidade no que facilita e muito o trabalho, então sem sombra de dúvidas ela se encaixa perfeitamente bem como uma ferramenta de suporte para a gestão, já para os outros 50% eles creem que existem outras ferramentas melhores para dar suporte a gestão, tanto na execução quanto nas tomadas de decisões.

Percebeu que os gestores questionaram a TI como um suporte fundamental para a gestão, mas não conseguiram afirmar tal ponto com convicção. Tal ponto é questionável pois nenhum dos gestores possuiu nenhum argumento convicto para afirmar seus pontos e, nada para que não pudessem afirmar que a TI não vêm a ser o melhor instrumento de suporte para uma gestão limpa e saudável.

9. A implantação da tecnologia da informação dentro da empresa houve melhoria no controle interno das atividades.



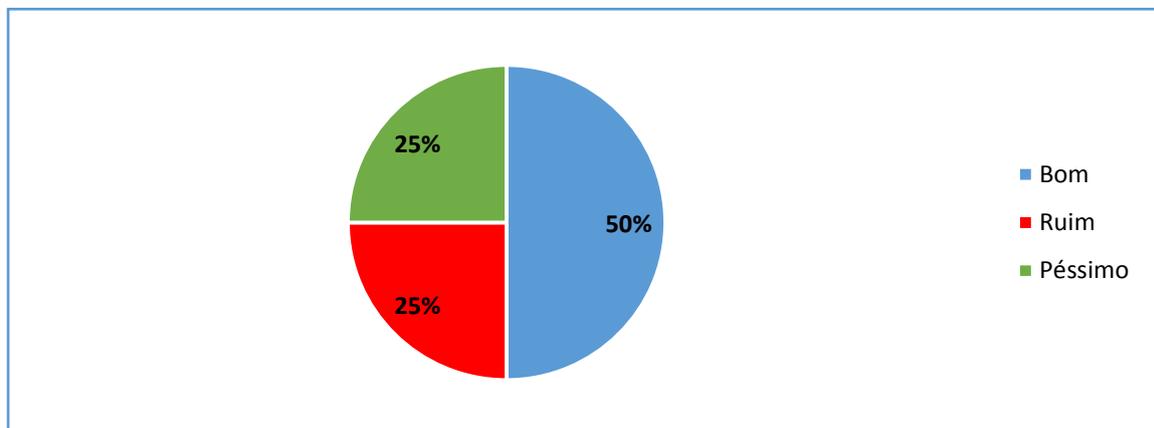
Fonte: Elaborado pelos autores, (2015)

Quando abordado sobre a melhoria sobre a implementação da TI, 75% afirmaram que a organização teve uma melhoria na sua qualidade de trabalho, eles afirmaram que, com a implantação da TI as divisões das tarefas, tais como, empowerment nos setores agilizou a forma de como se administrar dentro do ambiente, o que proporcionou uma redução de tempo e gastos, deixando mais limpa a forma como se trabalhar, os outros 25% disseram que a TI dentro da empresa facilitou na execução de algumas atividades, mas que não proporcionou uma mudança drástica dentro do contexto da empresa.

Percebeu-se que a capacidade da TI é utilizada conforme a necessidade em que o ambiente em si necessita dela, podendo ser, de extrema ou de médio impacto dentro do ambiente no qual é implantado.

Percebeu-se também uma controvérsia da maioria nesse questionamento, pois no tópico 8 (oito), onde foi abordado a TI como suporte, nenhum conseguiu criar um argumento convicto para afirmar que ela não é um dos, senão melhor instrumento de suporte para uma gestão, já nesse questionamento, a maioria afirmou que a TI é de fato uma ferramenta de fundamental importância, e traz diversos benefícios para com a gestão empresarial.

10. É classificada a gestão do ponto de vista tecnológico.



Fonte: Elaborado pelos autores, (2015)

A fim de classificar a TI do ponto de vista de gestão tecnológica, 50% afirma que cerca de 80% dos procedimentos são executados de forma segura, com praticidade, velocidade, qualidade e informatizados, 25% diz que os procedimentos na organização são informatizados, mas em nível menos relevante acerca de 50% dos processos, mas afirma que

é apenas nisso que deixa a desejar, os outros 25% revelam que menos de 35% dos procedimentos são feitos de forma informatizada, isso devido à falta de gente qualificada.

É possível concluir que ainda, é necessário uma melhor qualificação para que os colaboradores possam proporcionar um melhor desempenho na utilização das TI's dentro das organizações.

Concluiu-se com os questionários abordando a qualidade de como a tecnologia da informação é vista dos pontos de vista dos gestores, o resultado foi de modo gratificante, pois a sua maioria vê ela como um meio indispensável para a gestão, e afirmar que de fato a TI é um instrumento mais que viável ser implantado e utilizado para com a gestão não só hospitalar, mas sim em um contexto empresarial.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

Este artigo tem como proposta comprovar através dos dados coletados, as pesquisas aplicadas, os autores pesquisados sobre o tema abordado, a importância da Tecnologia da Informação não apenas dentro das empresas do sistema hospitalar, mas também em um contexto empresarial geral, foi possível confirmar a importância dela para a gestão hospitalar, dos hospitais da rede privada da cidade de Imperatriz/MA, onde os entrevistados em sua maioria confirmaram não apenas uma vez a importância da implementação da TI dentro das organizações.

Foi possível identificar que no cenário organizacional a tecnologia da informação é um instrumento de suporte para a construção de uma gestão informatizada de qualidade, onde ela proporciona flexibilidade, credibilidade, qualidade, rapidez e precisão na coleta de dados para a tomada de decisões.

Observou-se também que apesar dos benefícios que a TI proporciona ela ainda não é muito levada a sério, os gestores programam ela dentro das organizações, mas não proporcionam a qualificação adequada para que os colaboradores possam exigir tudo o que ela proporciona para o ambiente empresarial, isso é um problema que deve ser resolvido o mais breve possível, pois as tecnologias evoluem a cada dia, e se as empresas não se qualificarem para acompanhar essa explosão evolucionária, perderam tempo, dinheiro e seu lugar dentro do mercado competitivo.

É de suma importância à adoção de ferramentas baseadas na tecnologia da informação para a sobrevivência de toda e qualquer organização que queira se manter no

mercado. Para manter a empresa dentro dos parâmetros necessários, é preciso realizar, manutenção e atualização do sistema, proporcionar mais espaço para a TI dentro na organização, buscar especialização não só dos colaboradores, mas dos gestores, pois é de fundamental importância se manter atualizado, investir em novas tecnologias e por fim valorizar e dar toda a atenção para os sistemas de tecnologia da informação dentro e fora da organização.

6. REFERÊNCIAL BIBLIOGRÁFICO

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR 14724**; informação e documentação – trabalhos acadêmicos - apresentação. Rio de Janeiro, 2005.

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas - Site Oficial.

CRUZ, Tadeu. Sistemas de Informações Gerenciais – Tecnologia da Informação e a Empresa do Século XXI. São Paulo: Atlas, 2000.

LAUDON Jane P. e **LAUDON** Kennet C. Sistema de Informações gerenciais. 9º ed. Pearson Education - BR: Atlas 2004.

MARTINS, G. A., & **THEÓPHILO**, C. R. Metodologia da investigação para as ciências sociais aplicadas. São Paulo: Atlas. 2007.

OLIVEIRA, F. B. Tecnologia da informação: a busca de uma visão ampla e estruturada. São Paulo: Pearson Prentice Hall. 2007.

REZENDE, Denis Alcides, **ABREU**, Aline França. Tecnologia da Informação: Aplicada a Sistemas de Informação Empresarias. São Paulo: Atlas 2001.

VERONEZZI, Felipe. Disponível em: <http://www.guiadacarreira.com.br/cursos/gestao-hospitalar-2/> Acessado dia: 18/10/2015 às: 12:30. Disponível em: <http://guiadoestudante.abril.com.br/> Acessado dia: 20/10/2015 às: 21:30