

## **Tecnologias de gestão em segurança e processos de saúde: análise dos fatores dificultadores na sua utilização**

**Management technologies in safety and health processes: analysis of the factors that hinder their use**

**Tecnologías de gestión en los procesos de seguridad y salud: análisis de los factores que dificultan su uso**

Recebido: 30/06/2022 | Revisado: 07/07/2022 | Aceito: 08/07/2022 | Publicado: 16/07/2022

### **João Felipe Tinto Silva**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3662-6673>  
Universidade Estácio de Sá, Brasil  
E-mail: felipetinto99@gmail.com

### **Victória Maria Pontes Martins**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8281-0132>  
Centro Universitário INTA, Brasil  
E-mail: victoriapontes2014@hotmail.com

### **Emmanuella Costa de Azevedo Mello**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9747-2992>  
Universidade Federal da Paraíba, Brasil  
E-mail: emmanuellaazevedo@hotmail.com

### **Joel Junior de Moraes**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3751-0659>  
Fundação Educacional do Município de Assis, Brasil  
E-mail: joeljrmoraes@gmail.com

### **Artur Rodrigues Cunha**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0978-4978>  
Oncoclínicas do Triângulo, Brasil  
E-mail: cunha@oncoclinicas.com

### **Ianae Gomes dos Santos**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1318-6097>  
Uninassau/Unifacimed, Brasil  
E-mail: ianae\_gomes@hotmail.com

### **Gisele Cristina Calixto Tanatto**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1616-1602>  
Centro Universitário Campos de Andrade, Brasil  
E-mail: giselecalixto@hotmail.com

### **Crislayde Maria de Sousa**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9752-1416>  
Universidade Estadual do Piauí, Brasil  
E-mail: crislaydesousa@gmail.com

### **Maria Sarah Hipólito dos Reis Silva**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1522-1477>  
Instituição de Ensino Superior Santa Terezinha, Brasil  
E-mail: sarahhipolito34@yahoo.com

### **Bárbara Pereira Gomes**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0590-2228>  
Centro Universitário Unifacid, Brasil  
E-mail: barbaraenfomes@gmail.com

### **Phillipe Ferreira Deodato da Silva**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1711-228X>  
Universidade Federal do Delta do Parnaíba, Brasil  
E-mail: phillipeferreira@ufpi.edu.br

### **Marks Passos Santos**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1180-404X>  
Faculdade Ages de Jacobina, Brasil  
E-mail: enfer.marks@hotmail.com

## **Resumo**

Introdução: O setor saúde incorporou e aprimorou ferramentas que facilitaram a execução de procedimentos e o gerenciamento das informações o que tem possibilitado maior segurança, agilidade e resolutividade na prestação de

serviços. Objetivo: Descrever os fatores que dificultam a utilização de tecnologias na gestão de processos de trabalho e na assistência em saúde. Método: Revisão integrativa da literatura realizada através de bases de dados indexadas na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), utilizando os descritores: “Gestão da Segurança”, “Gestão em Saúde” e “Tecnologia”. Foram selecionados 11 estudos. Resultados: A tecnologia é uma grande aliada no contexto de saúde, aprimorando processos, reduzindo o tempo de trabalho e o gasto financeiro para reparação de possíveis falhas. Apesar disso, a limitação de recursos financeiros se mostra um fator limitante e frequente em muitos hospitais, corroborando a falta de investimentos para aquisição ou manutenção de tecnologias para gestão de processos de trabalho e de práticas assistenciais em saúde. Considerações Finais: É necessária uma gestão participativa e com habilidades suficientes para identificar e analisar as reais necessidades dos serviços e os recursos disponíveis para serem empregados nas diferentes demandas do cotidiano de atenção em saúde.

**Palavras-chave:** Gestão da segurança; Gestão em Saúde; Tecnologia.

#### **Abstract**

Introduction: The health sector has incorporated and improved tools that facilitated the execution of procedures and the management of information, which has enabled greater security, agility and resolution in the provision of services. Objective: To describe the factors that hinder the use of technologies in the management of work processes and in health care. Method: Integrative literature review carried out through databases indexed in the Virtual Health Library (VHL), using the descriptors: “Safety Management”, “Health Management” and “Technology”. Eleven studies were selected. Results: Technology is a great ally in the health context, improving processes, reducing working time and financial expense to repair possible failures. Despite this, the limitation of financial resources is a limiting and frequent factor in many hospitals, corroborating the lack of investments for the acquisition or maintenance of technologies for the management of work processes and health care practices. Final Considerations: A participatory management with sufficient skills is necessary to identify and analyze the real needs of the services and the resources available to be used in the different demands of daily health care.

**Keywords:** Security management; Health management; Technology.

#### **Resumen**

Introducción: El sector salud ha incorporado y mejorado herramientas que facilitan la ejecución de trámites y el manejo de la información, lo que ha permitido una mayor seguridad, agilidad y resolución en la prestación de los servicios. Objetivo: Describir los factores que dificultan el uso de las tecnologías en la gestión de los procesos de trabajo y en el cuidado de la salud. Método: Revisión integrativa de la literatura realizada a través de bases de datos indexadas en la Biblioteca Virtual en Salud (BVS), utilizando los descriptores: “Gestión en Seguridad”, “Gestión en Salud” y “Tecnología”. Se seleccionaron once estudios. Resultados: La tecnología es un gran aliado en el contexto de la salud, mejorando procesos, reduciendo tiempo de trabajo y gasto económico para reparar posibles fallas. A pesar de eso, la limitación de recursos financieros es un factor limitante y frecuente en muchos hospitales, lo que corrobora la falta de inversiones para la adquisición o mantenimiento de tecnologías para la gestión de procesos de trabajo y prácticas de atención a la salud. Consideraciones finales: Es necesaria una gestión participativa con competencias suficientes para identificar y analizar las necesidades reales de los servicios y los recursos disponibles para ser utilizados en las diferentes demandas del cuidado cotidiano de la salud.

**Palabras clave:** Gestión de la seguridad; Manejo de la salud; Tecnología.

## **1. Introdução**

A Revolução Industrial impulsionou grandes avanços tecnológicos, em meados do século XVIII, a transformando e impactando o cotidiano das pessoas e do planeta. Diversas áreas foram envolvidas, especialmente a da saúde que incorporou e aprimorou ferramentas que facilitaram a execução de procedimentos e o gerenciamento das informações (Cavalcante & Silva, 2011), o que tem possibilitado maior segurança, agilidade e resolutividade na prestação de serviços e nos processos de trabalho nos ambientes de saúde. Tais processos englobam a contratação do profissional, a chegada do paciente, os cuidados prestados, os registros dos atendimentos, o controle de gastos, o estoque, o serviço de manutenção e os riscos em saúde (Martelli & Dandaro, 2015).

Outro aspecto que tem mobilizado os avanços da tecnologia em saúde diz respeito à segurança assistencial. Afinal, tal recurso permite maior exatidão, agilidade e acessibilidade às informações, assegurando o sigilo e melhorando o serviço prestado (Oliveira et al., 2014).

No entanto, para utilizar as novas tecnologias, observa-se que os profissionais da saúde enfrentam algumas dificuldades neste processo de trabalho. Mediante as dificuldades evidenciadas em estudos, e por considerar importante o uso dessas

ferramentas, faz-se necessário a identificação desses fatores dificultadores para que se possa realizar estratégias que visem a sua utilização na gestão e na assistência em saúde (Uchida et al., 2020).

Nesse contexto, a problemática desta pesquisa foi a de conhecer os motivos que dificultam o uso da tecnologia na gestão dos processos de trabalho mais seguros na área da saúde. Partiu-se do pressuposto de que o alto custo para a sua implementação e manutenção são fatores dificultadores desse processo. Outra hipótese levantada é de que a tecnologia permite tomadas de decisão mais assertivas, reduz o tempo e os gastos com os processos de trabalho, bem como os riscos assistenciais.

Nesse sentido, o presente trabalho objetiva os fatores que dificultam a utilização de tecnologias na gestão de processos de trabalho e na assistência em saúde.

## 2. Metodologia

Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, realizada entre maio e junho de 2022. Este método é definido como um tipo de investigação voltada para o aspecto qualitativo de uma determinada questão, neste caso, os fatores que dificultam a utilização de tecnologias na gestão de processos de trabalho e na assistência em saúde. A revisão de literatura permite aprofundar dentro de diversos autores e referenciais, sobre os discursos e principais temas abordados (Pereira et al., 2018).

Tal metodologia é composta por seis fases de elaboração, das quais Souza et al., (2010) citam: 1ª Fase: elaboração da pergunta norteadora; 2ª Fase: busca ou amostragem na literatura; 3ª Fase: coleta de dados; 4ª Fase: análise crítica dos estudos incluídos; 5ª Fase: discussão dos resultados; 6ª Fase: apresentação da revisão integrativa.

A pesquisa foi embasada na seguinte questão norteadora: Quais os fatores dificultadores na utilização de tecnologias na gestão de processos de trabalho e na assistência em saúde?

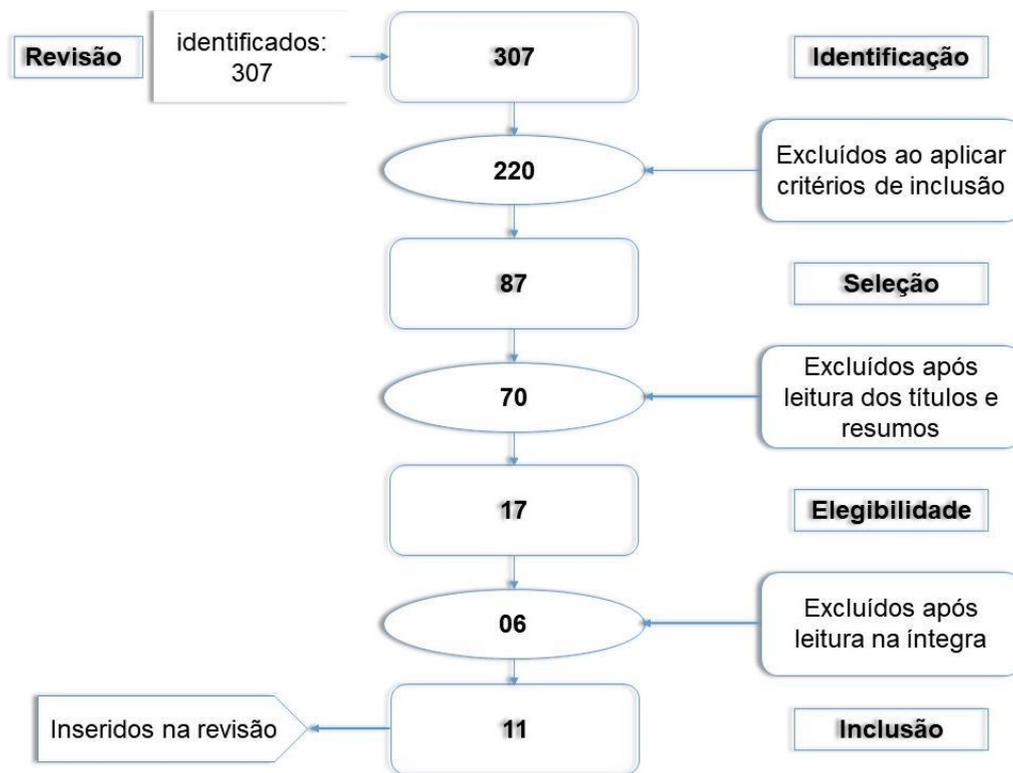
Os autores realizaram a busca na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). As bases de dados selecionadas foram: Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE), Literatura LatinoAmericana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Índice Bibliográfico Español en Ciencias de la Salud (IBECS) e Base de Dados em Enfermagem (BDENF). Os Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) empregados nas buscas foram: “Gestão da Segurança”, “Gestão em Saúde” e “Tecnologia”, interligados através do operador booleando “AND” na realização da busca.

Os critérios de inclusão determinados foram: artigos na íntegra, nos idiomas português, inglês e espanhol e que abordassem a temática escolhida, publicados entre 2014 e 2021. E os critérios de exclusão determinados foram: estudos secundários, duplicados e que não respondessem à questão de pesquisa.

## 3. Resultados

Por meio deste parâmetro de busca, obteve-se 307 artigos. Após aplicação dos filtros a partir dos critérios de inclusão obteve-se 87 trabalhos. Após leitura dos títulos, foram excluídos 42 por não se relacionarem com o tema desta revisão e 11 por não disponibilizarem texto completo gratuito. Ao fim, restaram 34 artigos para leitura dos resumos e, posteriormente, 17 estudos foram selecionados para leitura na íntegra, destes, ainda foram excluídos 06 artigos que, ao serem lidos integralmente, se encaixaram nos critérios de exclusão da busca. Assim, resultando em 11 estudos selecionados para compor esta revisão integrativa. Na Figura 1 é descrito o fluxograma do processo de busca dos artigos incluídos nesta revisão.

**Figura 1.** Fluxograma do processo de busca dos artigos incluídos nesta revisão.



Fonte: Elaboração dos autores (2022).

A Tabela 1 apresenta os estudos selecionados na literatura. Sendo estes detalhados segundo o título, autores/ano e objetivo do estudo.

**Tabela 1.** Distribuição dos artigos selecionados segundo título, autores/ano e objetivo do estudo.

Título do Artigo	Autores/Ano	Objetivo do estudo
Uma análise sobre o desenvolvimento de tecnologias digitais em saúde para o enfrentamento da COVID-19 no Brasil e no mundo	Celuppi et al., (2021)	Compilar e analisar algumas experiências de uso das tecnologias digitais em saúde, para minimizar os impactos da COVID-19.
Tecnologias norteadoras da regulação assistencial e o poder de governança para tomada de decisão dos gestores de saúde	Oliveira et al. (2021)	Avaliar como tecnologias que norteiam a regulação assistencial relacionada ao poder de governança para tomada de decisões dos gestores.
Ferramentas da qualidade nos processos gerenciais de serviços de saúde	Santo & Zocratto (2020)	Verificar as ferramentas de gestão da qualidade mais utilizadas nos serviços de saúde brasileiros.
Telemonitoramento e a dinâmica empresarial em saúde: desafios e oportunidades para o SUS	Paula, Maldonado & Gadelha (2020)	Apontar desafios e oportunidades para o Sistema Único de Saúde (SUS) com o uso do telemonitoramento para enfrentar o aumento crescente dos custos com as doenças crônicas não transmissíveis, a partir do seu panorama geral no Brasil, dinâmica empresarial e reaplicação de dados de estudos americanos.
A aplicação das ferramentas de gestão de dados em organizações de saúde	Mauro (2021)	Verificar como os sistemas Enterprise Resource Planning e Business Intelligence influenciam no tratamento de dados e informações de uma organização e por objetivo específico investigar como essas metodologias contribuem na tomada de decisão para mudança.

Sistemas de informação em saúde, o instrumento de apoio à gestão do SUS: aplicabilidade e desafios	Saraiva et al. (2021)	Abordar sobre os Sistemas de Informação em Saúde utilizados pelos profissionais na gestão de saúde no Sistema Único de Saúde
O impacto da tecnologia da informação na gestão hospitalar	Motta, Poncetti & Esteves (2019)	Discorrer a respeito do impacto da Tecnologia da Informação (TI) junto à gestão hospitalar, visando demonstrar que os gastos inerentes à mesma não devem ser tidos como custo, mas um investimento, uma vez que o setor auxilia nas tomadas de decisão, gerando benefícios tanto na assistência prestada ao paciente quanto na Administração da Entidade.
Perspectivas e desafios para a gestão da informação na saúde em plataformas digitais.	Cerveira et al. (2021)	Demonstrar algumas das linhas de investigação mais importantes que abordam o vasto tema da digital health.
Telemedicina no Brasil: desafios éticos e jurídicos em tempos de pandemia da Covid-19	Corrêa et al. (2020)	Abordar criticamente a relevância da utilização da telemedicina no Brasil em meio à uma pandemia, explorando o panorama brasileiros e os obstáculos a serem superados para o exercício pleno de tal prática médica, à luz das perspectivas bioética e técnica-jurídica.
Percepção de profissionais de saúde sobre utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação	Uchida et al., (2020)	Avaliar a aceitação de profissionais de saúde sobre a utilização das TICs nos serviços do Sistema Único de Saúde (SUS) para a construção coletiva e práticas interprofissionais na qualificação da gestão e atenção à saúde.
Tecnologias da informação e comunicação em saúde e a segurança do paciente	Moraes et al. (2020)	Realizar um levantamento acerca dos impactos das TICs na segurança do paciente; e desenvolver etapas teóricas da Tradução e Adaptação Transcultural - ATC da Seção suplementar Health Information Technology Patient Safety Supplemental Item Set (HITPSSIS) do Hospital Survey on Patient Safety Culture (HSOPSC), para a realidade brasileira.

Fonte: Pesquisa realizada (2022).

### 3. Discussão

As ferramentas assistenciais e eletrônicas para a análise e monitoramento de dados emergiram como formas de empregar as tecnologias na gestão dos processos de trabalho e práticas assistenciais em saúde (Celuppi et al., 2021; Oliveira et al., 2021; Santo; Zocratto, 2020). A tecnologia é uma grande aliada no contexto de saúde, aprimorando processos, reduzindo o tempo de trabalho e o gasto financeiro para reparação de possíveis falhas.

A exemplo, destaca-se o Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) como uma tecnologia aplicada às instituições de saúde para registrar, armazenar e controlar as informações dos pacientes de forma digital. O aplicativo Conecte SUS Cidadão, o qual fornece acesso às informações pessoais registradas na base de dados do Sistema Único de Saúde (Celuppi et al., 2021), dentre outros.

Em contrapartida, é sabido que as tecnologias são ferramentas eficazes para a gestão por reduzirem o tempo e os gastos com os processos de trabalho, auxiliarem no monitoramento, planejamento e decisões acerca das ações de melhoria contínua, além de reduzirem riscos assistenciais e ocupacionais. Corroborando o exposto, Paula, Maldonado & Gadelha (2020) afirmam que as tecnologias em saúde são capazes de tornar as práticas assistenciais mais eficientes, cabendo aos gestores e administradores analisarem quais investimentos trarão melhores resultados.

Em suma, os aplicativos são tendências acessíveis à grande parte da população e mostram inúmeras vantagens para as instituições e pacientes, pois oferecem uma assistência mais ágil e resolutiva, além de melhorar os processos administrativos e de integração de dados e a interação de forma digital.

Apesar da importância e da diversidade de tecnologias em saúde, a limitação de recursos financeiros se mostra um fator limitante e frequente em muitos hospitais, corroborando a falta de investimentos para aquisição ou manutenção de tecnologias para gestão de processos de trabalho e de práticas assistenciais em saúde (Celuppi et al., 2021; Lemos et al., 2021; Mauro, 2021; Oliveira et al., 2021; Saraiva et al., 2021; Vasconcelos et al., 2021; Cabral et al., 2020; Cerveira 2020; Corrêa et al., 2020; Paula, Maldonado & Gadelha, 2020; Santos et al., 2020).

Frente ao exposto, Saraiva et al. (2021) cita que as instituições que não investem em tecnologia acabam ficando estagnadas e apresentam ineficiência em diversos processos de trabalho, além de maior risco de falhas e erros. Para Motta et al. (2019), é preciso haver incentivos do Estado e uma gestão participativa capaz de avaliar os investimentos necessários e viáveis à instituição para que possa continuar em constante aperfeiçoamento.

Outro fator dificultador fortemente evidenciado diz respeito à falta de capacitação dos profissionais para o uso de tecnologias aplicadas à saúde (Celuppi et al., 2021; Lemos et al., 2021; Oliveira et al., 2021; Mauro, 2021; Saraiva et al., 2021; Corrêa et al., 2020; Santos et al., 2020; Moraes et al., 2020; Santo & Zocratto, 2020; Motta et al., 2019). Com base nessa constatação, Saraiva et al. (2021) ressaltam que muitos profissionais não têm conhecimento de como usar ferramentas eletrônicas e essa dificuldade decorre da formação escolar e acadêmica, com limitações ou ausência de conhecimentos básicos na área de informática.

Essa inabilidade dos profissionais com tecnologias básicas ou total inacessibilidade se mostram como barreiras para muitos profissionais e, por vezes, limitam o uso das TICs de forma efetiva. Nesse contexto, a educação continuada é uma ação estratégica que permite que os profissionais desenvolvam e aprimorem os conhecimentos acerca das tecnologias empregadas no contexto de saúde (Moraes et al., 2020).

Diante disso, a atuação do serviço de educação continuada no ambiente hospitalar oferece oportunidades aos profissionais de se capacitarem em diferentes assuntos. Os benefícios são percebidos não apenas pelo colaborador, mas pelo paciente e pela instituição que perceberão os resultados pelo melhor desempenho no trabalho (Coswosk et al., 2018). A resistência ao uso de novas tecnologias por parte de alguns profissionais de saúde foi apontada em diferentes estudos como outra forma de entrave (Oliveira et al., 2021; Mauro 2021; Saraiva et al., 2021; Corrêa et al., 2020; Paula et al., 2020; Motta et al., 2019).

Essa resistência pode estar relacionada à ausência ou insuficiente formação escolar e acadêmica em conhecimentos de informática e outras tecnologias, principalmente pelos profissionais mais velhos ou, ainda, pela inacessibilidade a tais recursos.

A implementação de novas estratégias, principalmente aquelas que trazem novas funcionalidades, passa por um processo de resistência para depois ter a aceitação pelos profissionais, visto que muitos não se sentem confortáveis ao ter que usar novos métodos e ferramentas de trabalho. Nesse cenário, os gestores precisam elaborar estratégias que auxiliem os colaboradores a compreenderem a finalidade e os benefícios das ferramentas tecnológicas, preparando-os para operá-las no cotidiano. Ademais, é necessária a mudança de atitude diante dessas novas demandas e possibilidades tecnológicas, pois esta tem sido a realidade de muitas instituições que buscam a prosperidade (Oliveira et al., 2021).

Por fim, Celuppi et al. (2021), Saraiva et al. (2021) e Corrêa et al. (2020) apontam que a falta de segurança acerca dos dados dos pacientes é um fator limitador para a adoção de algumas tecnologias, visto que alguns profissionais não zelam pela integridade e pelo sigilo das informações dos pacientes. No intuito de resguardar as informações dos pacientes, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), ou Lei nº 13.709, de agosto de 2018, propõe ampliar a segurança de dados de todo usuário da internet e o fim do compartilhamento de suas informações sem prévia autorização (Brasil, 2018).

A LGPD determina que o uso indevido de dados pessoais de pacientes ou o vazamento destas informações incorre em multa ao infrator. Desse modo, as instituições de saúde também precisam cumprir a lei, pois o contrário afetará a relação de confiança e satisfação do paciente com a instituição, além de denegrir sua visibilidade no mercado de saúde (Corrêa et al., 2020).

#### 4. Considerações Finais

O estudo apontou que a utilização da tecnologia é crescente em virtude dos benefícios que elas proporcionam em diversos ambientes, especialmente naqueles voltados ao atendimento em saúde. Embora seja necessária uma gestão participativa e com habilidades suficientes para identificar e analisar as reais necessidades dos serviços e os recursos disponíveis para serem empregados nas diferentes demandas do cotidiano de atenção em saúde. Na presença de barreiras no processo de tomada de decisão é indispensável que sejam considerados o adequado preparo dos colaboradores envolvidos e a valorização da segurança e da ética na prestação de serviços, de forma que as instituições de saúde cumpram suas prerrogativas e capacitem os profissionais para as inovadoras tecnologias assistenciais.

Vista isso, o estudo apontou algumas dificuldades no uso de tecnologias em atividades assistenciais e de gestão em saúde. Ademais, elencou algumas ferramentas digitais capazes de auxiliar os gestores e demais profissionais nas atividades laborais, pois facilitam diversos processos dentro das organizações. A inteligência artificial, as TICs e os aplicativos foram algumas formas de utilização de tecnologias, as quais aumentam a segurança assistencial e a excelência dos serviços prestados em saúde.

#### Referências

- Brasil. Secretaria Geral. Lei nº 13.709, de agosto de 2018. *Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)*. Brasília, 2018.
- Cabral, E. R. M., et al. (2020). Contribuições e desafios da Atenção Primária à Saúde frente à pandemia de Covid-19. *InterAmerican Journal of Medicine and Health*, 3, e20200.
- Cavalcante, Z. V., & Silva, M. L. S. (2011). A importância da revolução industrial no mundo da tecnologia. *Apresentado no Encontro Internacional de Produção Científica Cesumar*.
- Celuppi, I.C. et al. (2021). Uma análise sobre o desenvolvimento de tecnologias digitais em saúde para o enfrentamento da Covid-19 no Brasil e no mundo. *Cadernos de Saúde Pública*, 37, 024322020.
- Cerveira, E. (2020). Perspectivas e desafios para a gestão da informação na saúde em plataformas digitais. *Revista Fontes Documentais*, 3, 488.
- Corrêa, J. C. B. et al. (2020). Telemedicina no Brasil: desafios éticos e jurídicos em tempos de pandemia da Covid-19. *Humanidades & Tecnologia*, 25, 1809.
- Coswosk, E. D. et al. (2018). Educação continuada para o profissional de saúde no gerenciamento de resíduos de Saúde. *RBAC*, 50, 288, 2018.
- Paula, M. & Gadelha (2020). Telemonitoramento e a dinâmica empresarial em saúde: desafios e oportunidades para o SUS. *Revista de Saude Pública*, 54.
- Lemos, R.C. et al. (2021). Funcionalidade da avaliação de tecnologia em saúde (ATS) no âmbito do sus: uma revisão integrativa. *Brazilian Journal of Health Review*, 4, 4832.
- Lobo, L.C. (2017). Inteligência Artificial e Medicina Artificial Intelligence and Medicine. *Revista Brasileira de Educação Médica*, 41, 185.
- Martelli, L.L. & Dandaro, F. (2015). Planejamento e controle de estoque nas organizações. *Revista Gestão Industrial*, 11, 170.
- Mauro, S. (2021). A aplicação das ferramentas de gestão de dados em organizações de saúde. *Instituto Superior de Ciências Aplicadas*, 1.
- Moraes, A. F. S. P. L. et al. (2020). Tecnologias da informação e comunicação em saúde e a segurança do paciente. *Journal of Health Information*, 12, 300, 2020.
- Motta, K. F., Poncetti, A. F. U. & Esteves, R. Z. (2019). O impacto da tecnologia da informação na gestão hospitalar. *Revista de Saúde Pública*, 2, 93.
- Motta, R. A. (2021). Telemedicina na era da transformação digital em saúde. *Saúde Coletiva*, v. 11.
- Oliveira, R. M. et al. (2014). Estratégias para promover segurança do paciente: da identificação dos riscos às práticas baseadas em evidências. *Escola Anna Nery*, 18, 122.
- Oliveira, S.G. et al. (2021). Tecnologias norteadoras da regulação assistencial e o poder de governança para tomada de decisão dos gestores de saúde. *Brazilian Journal of Development*, 7, 81882.

- Pereira, A. S. (2018). Metodologia da pesquisa científica. UFSM. [https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/15824/Lic\\_Computacao\\_Metodologia-Pesquisa-Cientifica.pdf?sequence=1](https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/15824/Lic_Computacao_Metodologia-Pesquisa-Cientifica.pdf?sequence=1).
- Santo, J. A.; Zocratto, K. B. F. (2020). Ferramentas da qualidade nos processos gerenciais de serviços de saúde. *Revista Remecs*, 5, 62.
- Santos, P. T. et al. (2020). Estratégias para a promoção da segurança do paciente em hospitais de urgência. *Revista Eletrônica de Enfermagem*, 22.
- Saraiva, L. I. M. et al. (2021). Sistemas de informação em saúde, o instrumento de apoio à gestão do SUS: aplicabilidade e desafios. *Revista Eletrônica Acervo Enfermagem*, 9, e6418.
- Souza, M. T. et al. (2010). Revisão integrativa: o que é e como fazer? *Einstein*, 8, 102.
- Uchida, T. H. et al. (2020). Percepção de profissionais de saúde sobre utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação. *Rev. SUSTINERE*, 8(1), 4-22.
- Vasconcelos, M. N. et al. (2021). Avanços e desafios das políticas públicas de gestão das tecnologias em saúde nas américas: scoping review. *Ciência Cuidado Saúde*, 20, e58609.