



FACULDADE UNIFAMETRO MARACANAÚ
ADMINISTRAÇÃO

ALEJANDRA CRISLLEEY ALVES LEITE
ALEXSANDRA COSTA DO NASCIMENTO

IMPACTOS DA IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO
INTEGRADA (ERP) NO OPERACIONAL DE UMA EMPRESA
HOSPITALAR

MARACANAÚ
2021

ALEJANDRA CRISLLEEY ALVES LEITE
ALEXSANDRA COSTA DO NASCIMENTO

IMPACTOS DA IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO
INTEGRADA (ERP) NO OPERACIONAL DE UMA EMPRESA
HOSPITALAR

Artigo TCC apresentado ao curso de Bacharel em Administração da Faculdade Unifametro Maracanaú como requisito para a obtenção do grau de bacharel, sob a orientação do Prof. Me. Luiz Cláudio Magalhães Florencio

MARACANAÚ

2021

ALEJANDRA CRISLLEEY ALVES LEITE
ALEXSANDRA COSTA DO NASCIMENTO

IMPACTOS DA IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO
INTEGRADA (ERP) NO OPERACIONAL DE UMA EMPRESA
HOSPITALAR

Artigo TCC apresentado no dia 08 de dezembro de 2021 como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Administração da Faculdade Unifametro Maracanaú, tendo sido aprovado pela banca examinadora composta pelos professores abaixo:

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. Luiz Cláudio Magalhães Florêncio
Orientador - Faculdade Unifametro Maracanaú

Prof. Me. Samuel Batista Bastos
Membro - Universidade Paulista (UNIP)

Prof. Dr. Túlio Ítalo da Silva Oliveira
Membro - Faculdade Unifametro Maracanaú

MARACANAÚ

2021

Ao professor Luiz Cláudio e Kamila Nascimento, que com dedicação e cuidado de mestre, orientaram-me na produção deste trabalho.

AGRADECIMENTOS

A Deus pelo dom da vida, pela ajuda e proteção, pela sua força e presença constante, e por nos guiar à conclusão de mais uma preciosa etapa de nossas vidas.

Aos professores que nos ensinaram e conduziram na melhor direção, que com toda dedicação nos ensinam e nos acolhem.

Aos nossos pais que são meus maiores influenciadores. A todos que direta ou indiretamente fizeram parte dessa etapa em nossas vidas.

Aos nossos amigos da faculdade José Barros e Romário Silveira, que estiveram presentes e nos ajudaram durante todo o nosso processo de formação.

“Tente uma, duas, três vezes e se possível a quarta, a quinta e quantas vezes for necessário. Só não desista nas primeiras tentativas, a persistência é amiga da conquista. Se você quer chegar aonde a maioria não chega, faça o que a maioria não faz”.

Bill Gates

IMPACTOS DA IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA (ERP) NO OPERACIONAL DE UMA EMPRESA HOSPITALAR

Alejandra Crislleey Alves Leite ¹

Alexsandra Costa do Nascimento ²

Luiz Cláudio Magalhães Florêncio³

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo identificar os impactos da implantação de um sistema de gestão integrada, o Enterprise Resource Planning (ERP), desde as vantagens e desafios no operacional de uma organização hospitalar em Fortaleza. Trata-se de uma mudança de processo para o sistema TASY, com intuito de oferecer serviços de excelência aos clientes, de forma mais moderna e otimizada. A metodologia aplicada na pesquisa foi estudo de caso, de natureza qualitativa, através da aplicação de questionários on-line, para uma análise da adaptação dos funcionários dessa empresa no processo da implantação. Por fim, concluímos através da pesquisa que a utilização do sistema trouxe resultados positivos para a empresa e aos funcionários, como a otimização, agilidade das demandas, e auxílio nas tomadas de decisão. Mas em contrapartida houve desafios e insatisfação dos funcionários quanto a ineficácia do treinamento. O que destaca a importância do treinamento adequado para a utilização do sistema.

Palavras-chave: Sistema de Gestão Integrada, ERP, TASY.

¹Graduanda do curso de Administração da Faculdade Unifametro Maracanaú.

²Graduanda do curso de Administração da Faculdade Unifametro Maracanaú.

³Profº. Orientador do curso de Administração da Faculdade Unifametro Maracanaú.

ABSTRACT

This work aims to identify the impacts of the implementation of an integrated management system, the Enterprise Resource Planning (ERP), from the advantages and challenges in the operation of a hospital organization in Fortaleza. It is a process change for the TASY system, in order to offer excellent services to customers, in a more modern and optimized way. The methodology applied in the research was a case study, of a qualitative nature, through the application of online questionnaires, for an analysis of the adaptation of employees of this company in the implementation process. Finally, we concluded through the research that the use of the system brought positive results for the company and employees, such as optimization, agility in demands, and assistance in decision-making. But on the other hand there were challenges and employee dissatisfaction when the training was ineffective. What highlights the importance of proper training for the use of the system.

Keywords: Integrated Management System, ERP, TASY.

1. INTRODUÇÃO

O referido trabalho aborda os impactos da implantação de um sistema de gestão integrada, o Enterprise Resource Planning (ERP), no operacional de uma empresa hospitalar. Esse assunto ganhou destaque a partir da década de 90, onde as empresas sentiram cada vez mais a necessidade de automatizar seus processos, terem acesso às suas informações de forma rápida e precisa, auxiliando assim nas tomadas de decisões.

Embora o uso de um sistema de gestão integrada esteja se tornando cada vez mais comum, as empresas que passam pelo processo de implantação sofrem impactos positivos e negativos. À medida que um novo sistema é implantado, os processos também tendem a mudar, assim como a adaptação das pessoas ao novo se torna um desafio para a organização. Os usuários do ERP precisam estar alinhados aos recursos que são oferecidos pelo mesmo, pois, se os dados forem preenchidos incorretamente no sistema, as informações geradas a partir do que foi inserido também estarão equivocadas.

Haberkorn (2013) diz que o ERP é um sistema que automatiza todos os processos administrativos de uma empresa e que a maior parte das decisões da alta direção das organizações são baseadas nas informações sugeridas pelo mesmo.

Em termos históricos, esse assunto começou a ser debatido no ano de 1960 com o surgimento do Manufacturing Resource Planning (MRP), sistema esse que controlava e gerenciava os recursos de produção. Com a necessidade de controlar mais recursos das empresas de forma automatizada, surgiu o MRP II. Em 1990, o MRP II foi denominado ERP, software esse que integra as atividades de diferentes setores da empresa, tais como: comercial, financeiro, contábil e estoque, visando assim otimizar processos e o fluxo de informações.

Segundo Devenport (1998) acredita-se que o sistema ERP evoluiu dos sistemas MRP e da preocupação constante da correta coleta de dados. Os

sistemas ERP's ano após ano evoluem mais e trazem soluções diferentes para as organizações. Mas, a implantação de um sistema gera um custo e é necessário investir em treinamento de pessoal.

No intuito de modernizar e otimizar os processos, integrar as atividades, reduzir o retrabalho e proporcionar um atendimento mais eficiente aos clientes, a empresa hospitalar onde o estudo foi realizado passou por um processo de implantação de um novo sistema, o TASY, que é um sistema ERP de gestão da saúde que integra diferentes áreas e processos hospitalares.

Porém, a fase de implantação gera desafios para a organização, principalmente ligados ao treinamento e adaptação dos usuários do sistema. Antes de iniciar, é necessário analisar as necessidades específicas da empresa, onde será necessário alinhar os processos. Essa etapa pode consumir muitos recursos financeiros, humanos e tecnológicos.

O artigo apresenta como justificativa a investigação dos desafios e expectativas da implementação de um sistema de gestão integrada em uma empresa do ramo hospitalar.

O objetivo geral do artigo é identificar quais foram os impactos sofridos pela empresa hospitalar durante a implantação do sistema TASY. Já os objetivos específicos são:

- Verificar se houveram melhorias nos processos do hospital;
- Analisar a adaptação dos colaboradores ao novo software;
- Identificar se os colaboradores consideram essencial o treinamento para utilização do sistema;
- Investigar se o uso do sistema reduz o retrabalho;

O trabalho está dividido em um referencial teórico, baseado nos desafios e expectativas da implementação de um sistema de gestão integrada, identificando possíveis agentes e suas consequências. Em seguida, com o uso de questionário eletrônico, foi realizada a captação de dados da pesquisa de estudo de caso, analisando e apresentando os resultados obtidos com base no

referencial teórico. Por fim, as considerações finais do artigo e as referências bibliográficas utilizadas na referida pesquisa.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

O presente tópico auxilia no entendimento teórico sobre o estudo realizado, a partir do que já foi estudado por diversos autores e seus trabalhos científicos, onde abordam assuntos como: sistema ERP nas organizações, impactos da implantação de um sistema de gestão integrada, processo de implantação do sistema TASY.

2.1 Sistemas ERP nas Organizações

As empresas estão cada dia mais competitivas, e para se manter neste mercado acirrado, é preciso investir em recursos e inovações que tragam mais eficiência, agilidade e qualidade aos processos. Segundo HARRINGTON (1997, p. 51), à medida que as organizações começaram a tentar atender às necessidades de cada cliente, elas descobriram que precisavam mudar a maneira pela qual faziam seus negócios.

Em uma organização hospitalar não seria diferente, também é necessário estar inovando, para se manter no mercado com qualidade, e satisfazer as necessidades dos seus clientes. Pois os serviços que demandam de um hospital vão além do cuidado humano. As atividades administrativas também são essenciais para o bom funcionamento da organização.

Para Maudonnet (1988), a organização hospitalar possui quatro serviços prestados, dos quais: Os serviços de internação, os serviços técnicos, os serviços gerais e os serviços administrativos. Os serviços de internação estão relacionados diretamente à relação do médico com o paciente. Os serviços técnicos se referem aos recursos materiais e equipamentos hospitalares que prestam serviços aos pacientes, como laboratórios e radiologia. Os serviços gerais ou serviços de apoio representam os serviços de cozinha, rouparia,

lavanderia, bens e serviços de hotelaria, de manutenção e de engenharia. Por fim, os serviços administrativos asseguram a existência de todos os outros serviços do hospital, pois administram os recursos financeiros, humanos e materiais que são necessários para que todos os outros serviços funcionem plenamente.

Atualmente a organização hospitalar é uma das mais complexas, não apenas pela nobreza e amplitude da sua missão, mas, sobretudo, por apresentar uma equipe multidisciplinar com elevado grau de autonomia, para dar assistência à saúde em caráter preventivo, curativo e reabilitador a pacientes em regime de internação, onde se utiliza tecnologia de ponta de rotina e crescentemente. E se constitui, ainda, num espaço de prática de ensino-aprendizagem e produção científica (GURGEL JÚNIOR; VIEIRA, 2002, p. 329).

O sistema ERP tem recursos e ferramentas, para que, se utilizado de forma correta, resulte em qualidade no gerenciamento desses serviços, que conseqüentemente auxiliam na tomada de decisões assertivas.

Chamemos tais sistemas de informação de sistemas de gestão empresarial (SGEs, ou, ocasionalmente, de ESs, da sigla em inglês para Enterprise Systems). Conhecidos igualmente como sistemas integrados de gestão (ou ERP, Enterprise Resource Planning), são, na verdade, pacotes de aplicativos de computador que dão suporte à maioria das necessidades de informação de uma empresa (ou organização não lucrativa, universidade ou agência governamental). (DAVENPORT, 2002, p.18).

2.2 Sistemas TASY e seu desempenho nas empresas de gestão hospitalar

O sistema TASY é um software da Philips que trabalha o planejamento de recursos com foco no setor da saúde. Para organizações hospitalares é preciso estar atento a três pontos: Custo, rapidez e eficiência. O TASY ajuda na administração dos processos do hospital, desde o faturamento das guias,

preenchimento de formulários, integração de informações da saúde no prontuário eletrônico do paciente, controle dos materiais (medicamentos, agulhas, injeções), controle de leitos, etc.

O principal objetivo do TASY, além de otimizar os processos, é transformar dados em informações que possam contribuir para a tomada de decisão assertiva da gerência e diretoria, tudo isso de forma rápida, através de relatórios corporativos, dashboards e indicadores em tempo real. A integração dos dados é feita em razão do banco de dados que, é utilizado um único, para ligar as informações. Como o sistema é em nuvem, ele pode ser acessado de qualquer lugar, desde que o usuário tenha permissão.

De acordo com as pesquisas realizadas pela Philips, nos hospitais em que o sistema foi implantado, houve uma melhora no faturamento dos mesmos, diminuição no tempo de espera de internações, redução das mortalidades por sepse, em razão da melhoria dos processos, do acesso a informações de forma ágil, do monitoramento em tempo em real dos orçamentos, procedimentos e ordens de processo.

Segundo Martins et al.⁽²⁾ (2014) os serviços hospitalares precisam primordialmente de organização para realizar coleta de dados, analisar informações, administrar materiais e recursos humanos.

Nas organizações, gerenciar as informações é fator primordial para tomada de decisão e integração dos processos. Os ERPs (Enterprise Resource Planning) e demais sistemas de informação dependem do uso eficiente dos usuários internos dos sistemas de gestão, pois serão eles os responsáveis por toda informação processada e armazenada da organização, e com a informação adequada à empresa poderá atingir suas metas e conquistar a liderança de mercado. (DANTAS et al., 2014, p.29)

2.3 Os impactos da implantação de um sistema ERP em uma empresa hospitalar

Embora o sistema ERP tenha como seu principal objetivo melhorar

processos e trazer resultados positivos para as organizações, o período de implantação é um grande desafio. Se a implantação não for feita de forma correta, utilizando os recursos necessários, os resultados podem ser contrários aos esperados.

Para Ramiro et al (2012) implantações mal sucedidas levam a perda da credibilidade da TI pelos usuários, dificultando futuras implantações e consequentemente, dificultando a eficácia dos processos. De acordo com uma pesquisa realizada por Robes et al.⁽⁸⁾, dependendo do nível de cargo dos colaboradores, as percepções sobre a implantação de um novo sistema mudam. O nível estratégico acredita na melhoria do sistema; O nível tático tem postura positiva apesar de se mostrarem desanimados; O nível operacional vê o processo como imposição e somente o acata pela obediência.

O hospital o qual a pesquisa foi feita, passou por um processo de implantação e virada de sistema no ano de 2020. Antes de o sistema virar, as etapas de adequação do hospital ao software se estenderam por mais de um ano. Fez-se necessário o estudo das necessidades do hospital, quais eram seus entraves, quais processos precisavam ser melhorados, onde que o fluxo de informação estava mais lento, dentre outros.

Além disso, foi montada uma equipe de multiplicadores, que eram colaboradores do hospital, onde os mesmos foram treinados pelos analistas de sistema da Philips para que entendessem como o TASY funcionava e pudessem repassar para os outros colaboradores do hospital e uma equipe interna de suporte técnico do TASY. Os multiplicadores faziam testes periódicos para que fosse analisado se estavam de fato entendendo as funcionalidades do sistema.

3. METODOLOGIA

Essa pesquisa tem como objetivo identificar os impactos no processo da implantação do sistema TASY em um Hospital de grande porte em Fortaleza. Através dos dados coletados por questionários aplicados em usuários do sistema que vivenciaram o processo de implantação.

Partindo da concepção de que método é um procedimento ou caminho para alcançar determinado fim e que a finalidade da ciência é a busca do conhecimento, podemos dizer que o método científico é um conjunto de procedimentos adotados com o propósito de atingir o conhecimento. (PRODANOV; FREITAS 2013, p. 24)

3.1 O método

A presente pesquisa foi realizada através de um estudo de caso, de forma descritiva, pois, considerando Prodanov e Freitas (2013, p. 52): “Pesquisa descritiva: quando o pesquisador apenas registra e descreve os fatos observados sem interferir neles. Visa a descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática. Assume, em geral, a forma de Levantamento.”

A abordagem para o comparativo foi de caráter qualitativo através da coleta e análise dos resultados no questionário respondidos pelos usuários do sistema TASY.

Todo questionário razoável produz, então, dados empíricos, seguindo-se a tarefa de arrumar tais dados, possivelmente em tabelas com devidas percentagens, para extrair regularidades e frequências. (DEMO, 2007, p. 130)

3.2 Amostra

O estudo foi realizado em uma Companhia Hospitalar de grande porte em Fortaleza de Ordem Religiosa, que atualmente está presente nos cinco continentes.

3.3 Coleta

As informações coletadas foram resultantes dos questionários elaborados no Google Forms direcionados aos usuários envolvidos no processo da implantação do sistema ERP. Os formulários foram enviados por

e-mail e WhatsApp.

As perguntas devem ser claras, objetivas, bem discriminadas, com sentido “único”, evitando-se que o entrevistado tenha que “interpretar” a seu modo. Perguntas mal formuladas recebem respostas mal formuladas. (DEMO, 2007, p. 129)

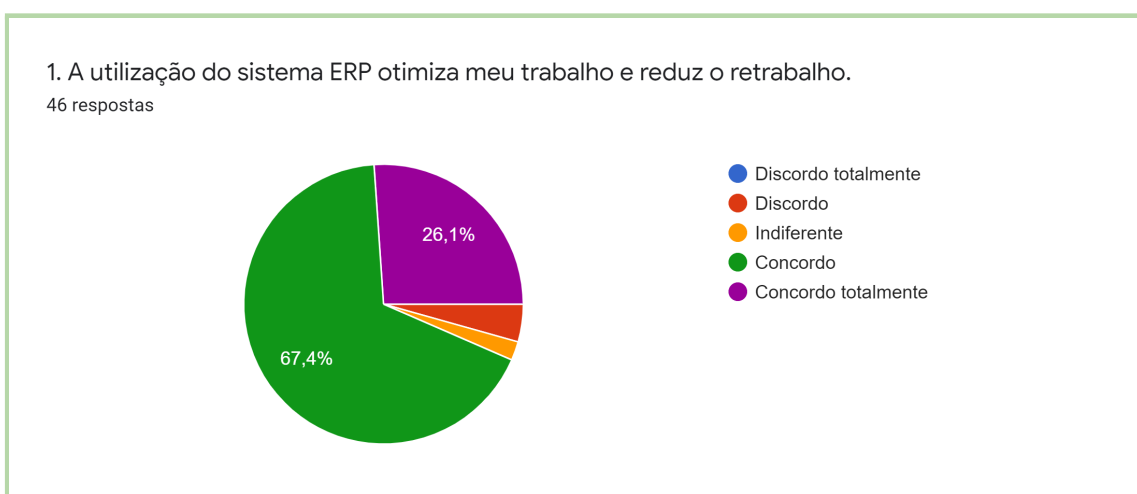
Os questionários foram elaborados com 11 (onze) perguntas, sendo todas fechadas de respostas escalonadas, o que possibilita analisar a intensidade das respostas. Foi utilizado o Escala Likert, sendo cinco alternativas, para que os usuários respondam se “Discordo totalmente” ao “Concordo totalmente”.

Para Prodanov e Freitas (2013, p. 111) as perguntas com respostas escalonadas são, perguntas de múltipla escolha, nas quais as opções são destinadas a captar a intensidade das respostas dos entrevistados.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os dados foram obtidos virtualmente, conforme metodologia citada, com um quantitativo de amostra de 46 participantes. Foram realizadas análises estatísticas e posteriormente comentários pertinentes a cada pergunta aplicada.

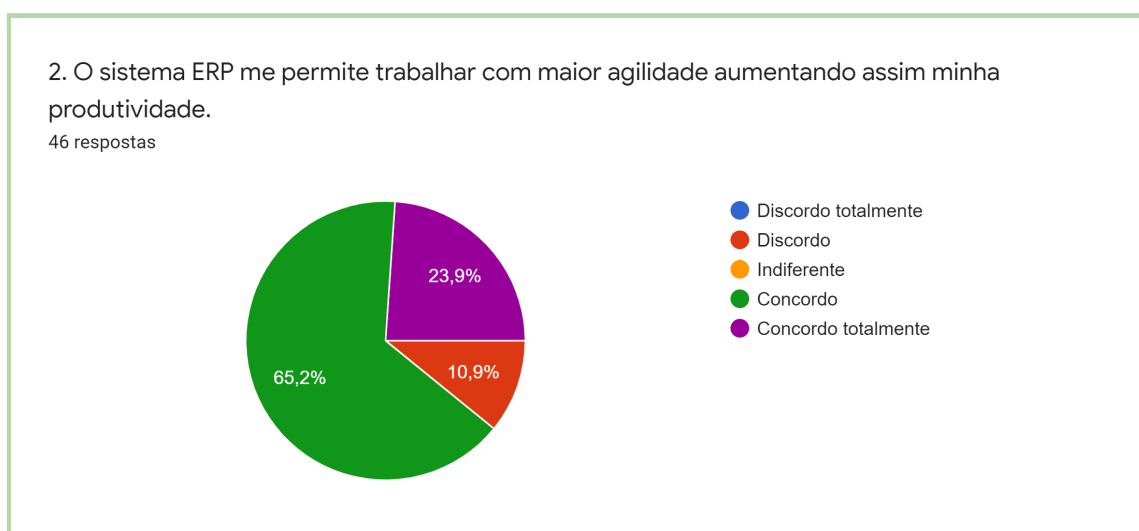
Gráfico 1: Questão 1 - A utilização do sistema ERP otimiza meu trabalho e reduz o retrabalho.



Fonte: Própria (2021)

De acordo com o gráfico 1 (pág. 16), 93,5% dos entrevistados concordam que a utilização do sistema ERP otimiza as atividades que exercem, reduzindo assim o retrabalho. Apenas 4,3% discordam e 2,2% é indiferente. Podendo assim afirmar a relevância da utilização do mesmo dentro de uma empresa de gestão hospitalar.

Gráfico 2: Questão 2 - O sistema ERP me permite trabalhar com maior agilidade aumentando assim minha produtividade.



Fonte: Própria (2021)

Conforme gráfico 2, observa-se que a utilização do sistema ERP influencia positivamente na produtividade de 89,1% daqueles que responderam a pesquisa e, apenas 10,9% discordaram que o sistema ERP permite trabalhar com maior agilidade, melhorando assim a produtividade.

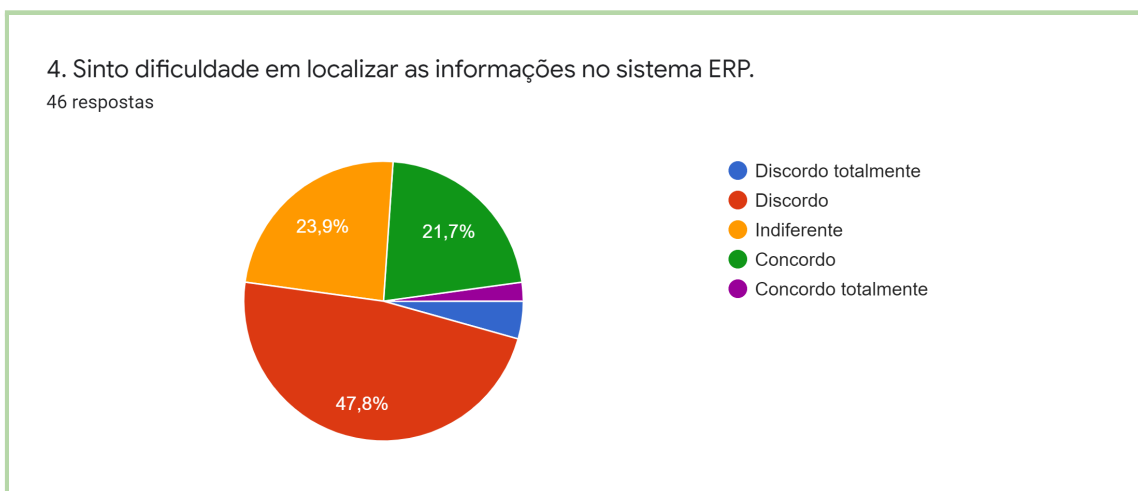
Gráfico 3: Questão 3 - Considero o sistema ERP essencial para minhas atividades.



Fonte: Própria (2021)

De acordo como verificado no gráfico, 86,9% dos entrevistados concordam que o sistema ERP é essencial para as atividades que os mesmos exercem.

Gráfico 4: Questão 4 - Sinto dificuldade em localizar as informações no sistema ERP.

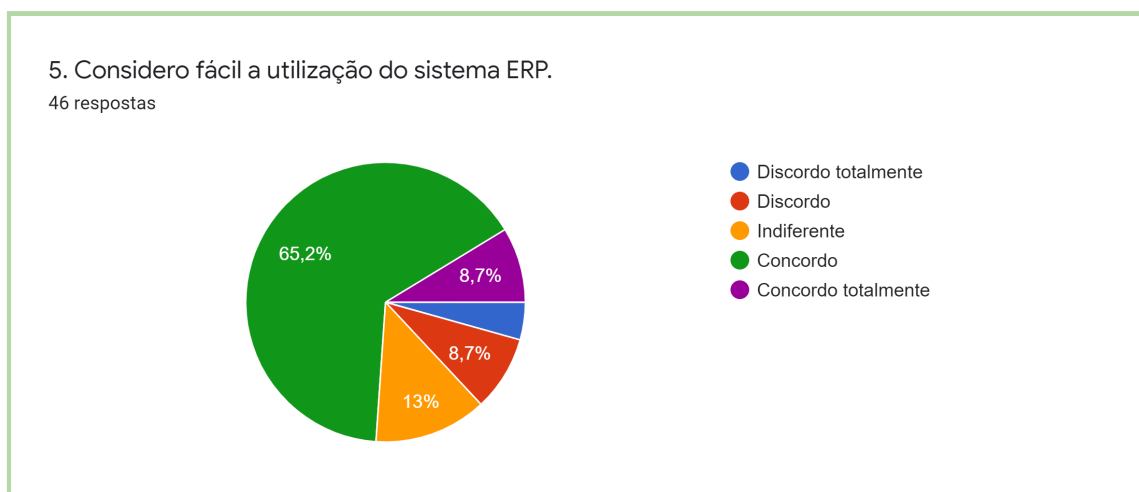


Fonte: Própria (2021)

No gráfico 4, é possível perceber que apenas 52,1% dos participantes não sentem dificuldade em localizar as informações no sistema. É visto

também que 23,9% sentem dificuldades e 23,9% são indiferentes quanto a isso, destacando assim a importância de se obter um treinamento adequado para a utilização do sistema.

Gráfico 5: Questão 5 - Considero fácil a utilização do sistema ERP.



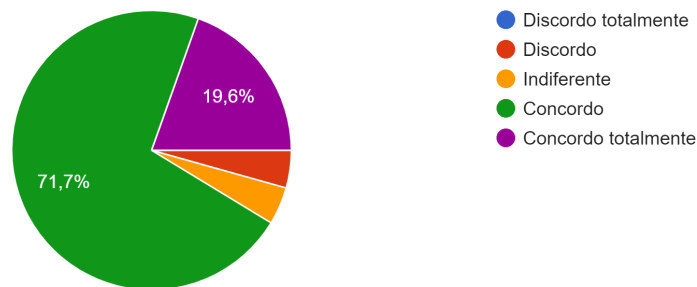
Fonte: Própria (2021)

Como exposto no gráfico 5, 73,9% dos entrevistados consideram fácil a utilização do sistema ERP, o que é um ponto positivo, tendo em vista que um sistema onde as informações são integradas, às suas rotinas precisam ser claras. Para 13% dos participantes da pesquisa, não é fácil a utilização do sistema ERP.

Gráfico 6: Questão 6 - Considero que a implantação do sistema ERP gera impactos positivos nas minhas atividades diárias.

6. Considero que a implantação do sistema ERP gera impactos positivos nas minhas atividades diárias.

46 respostas



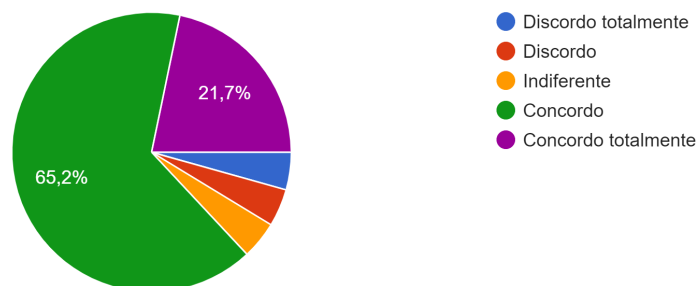
Fonte: Própria (2021)

De acordo com o gráfico 6, verifica-se a clareza na opinião referente ao questionamento, acerca dos impactos positivos que a implantação de um sistema ERP gera nas atividades diárias. Onde, 71,7% concordam com a afirmação e 19,6% concordam totalmente.

Gráfico 7: Questão 7 - As informações fornecidas pelo sistema ERP auxiliam nas minhas tomadas de decisões.

7. As informações fornecidas pelo sistema ERP auxiliam nas minhas tomadas de decisões.

46 respostas

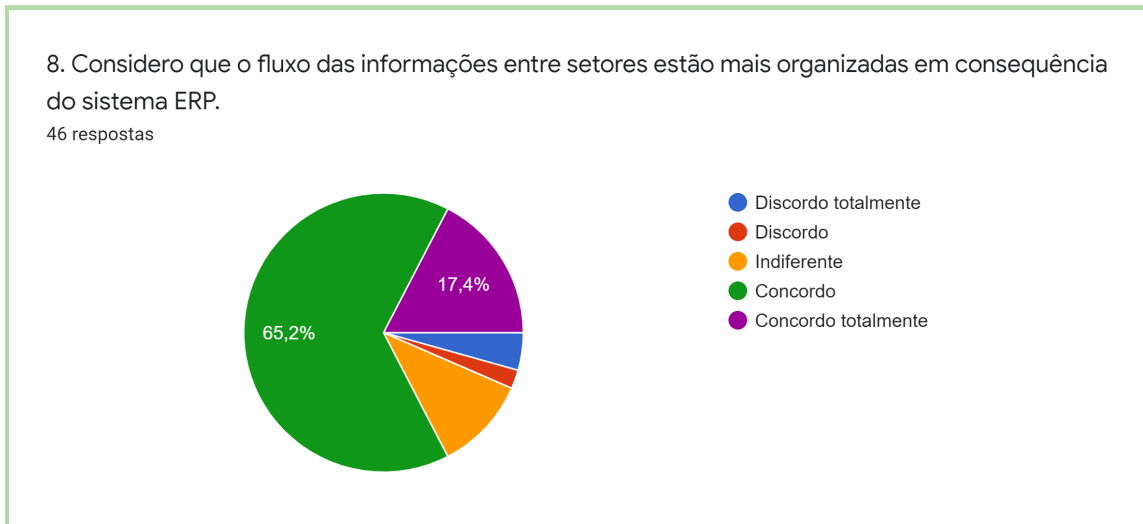


Fonte: Própria (2021)

86,9% dos questionados afirmam que as informações fornecidas por um sistema de gestão integrada auxiliam no processo de tomadas de decisões,

vale ressaltar que um dos principais objetivos de um ERP é fornecer informações precisas, de maneira ágil e que essas informações possam ser usadas a favor da empresa.

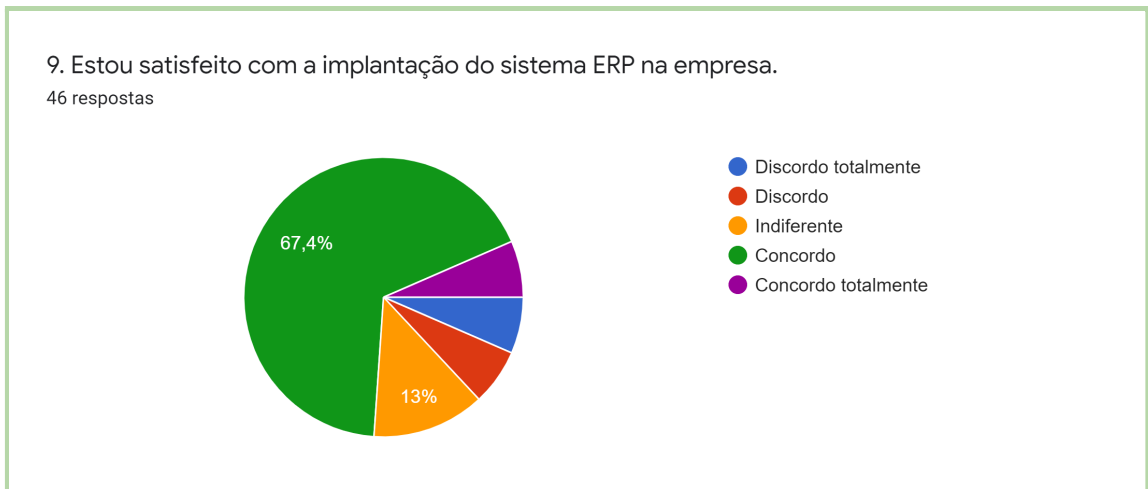
Gráfico 8: Questão 8 - Considero que o fluxo das informações entre setores estão mais organizadas em consequência do sistema ERP.



Fonte: Própria (2021)

Conforme gráfico 8, foi verificado que, de acordo com os entrevistados, o fluxo das informações entre os setores estão mais organizados, em consequência do uso do sistema ERP, que visa principalmente a integração e otimização dos processos.

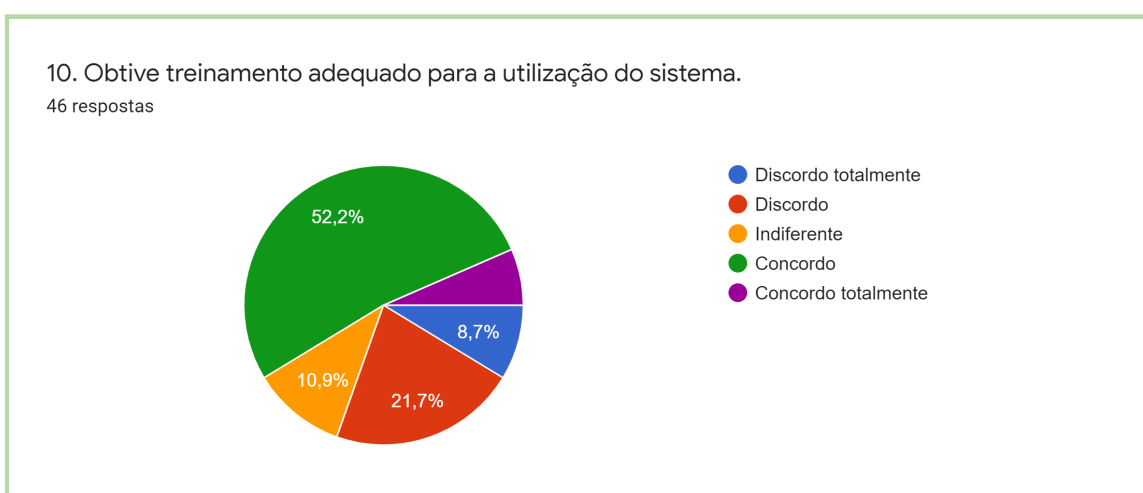
Gráfico 9 : Questão 9 - Estou satisfeito com a implantação do sistema ERP na empresa.



Fonte: Própria (2021)

De acordo com o gráfico, boa parte dos participantes, está satisfeita com a implantação do sistema na empresa, porém 26% daqueles que responderam não estão satisfeitos ou são indiferentes quanto a isso, e isso pode ocorrer pelos impactos e as mudanças que a implantação de um sistema causam.

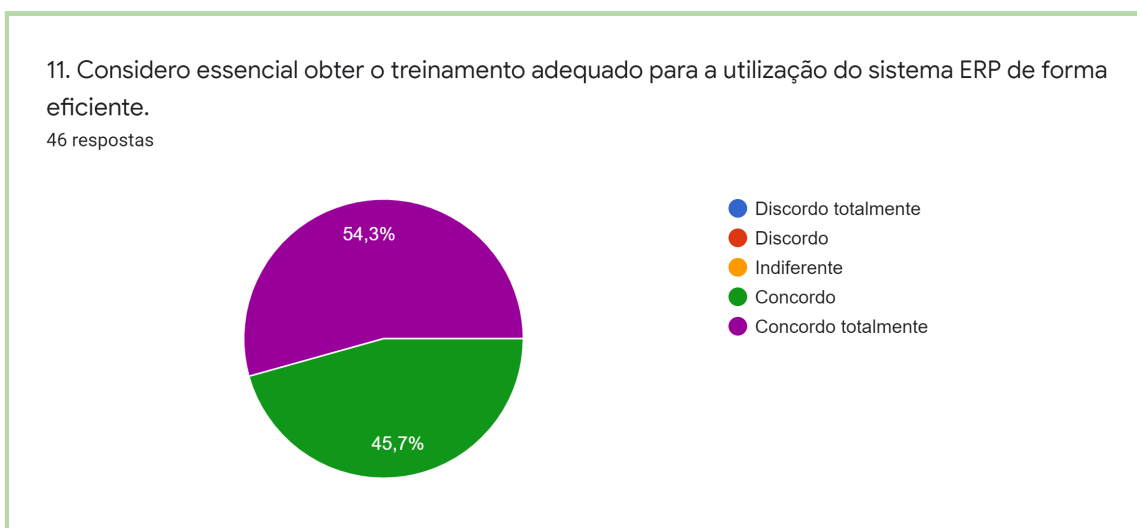
Gráfico 10: Questão 10 - Obtive treinamento adequado para a utilização do sistema.



Fonte: Própria (2021)

Conforme exposto no gráfico 10 (pág. 22), 58,7 % dos entrevistados afirmam que obtiveram o treinamento adequado para a utilização do sistema, 41,3% foram indiferentes ou discordaram em relação a isso, o que é um número elevado. É essencial que todos os usuários do sistema obtenham o treinamento correto para utilizarem os recursos fornecidos de maneira eficiente, trazendo assim benefícios para a organização.

Gráfico 11: Questão 11 - Considero essencial obter o treinamento adequado para a utilização do sistema ERP de forma eficiente.



Fonte: Própria (2021)

Conforme exposto, o gráfico 11 mostra que 100% das pessoas entrevistadas concordam que é essencial obter o treinamento adequado para utilizar o sistema de maneira eficiente. Podendo assim considerar o grau de importância de um treinamento adequado para os usuários, pois, através do treinamento é possível identificar os recursos fornecidos pelo sistema, as formas de otimização dos processos, como funciona a integração das informações e como as mesmas podem ser utilizadas a favor daqueles que participam do processo de tomada de decisão.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da pesquisa realizada, baseado nos impactos que uma empresa de gestão hospitalar pode sofrer durante o processo de implantação de um sistema de gestão integrada, verifica-se que o resultado foi positivo, pois a empresa otimizou seus processos, contribuindo assim para a redução do retrabalho. Além disso, é possível considerar que o fluxo de informações se tornou mais claro, facilitando o processo de tomada de decisão.

Em contrapartida, ainda assim, houveram colaboradores insatisfeitos com a implantação, fato esse que está ligado à falta ou ineficácia de um treinamento. Podendo assim, destacar a importância de se obter um treinamento adequado, para que a usabilidade do sistema, assim como os recursos fornecidos se tornem uma ferramenta que contribui positivamente para aqueles que o utilizam.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CARVALHO R. B. de. PEREIRA; A.F.; MIRANDA, M. C. A.; JAMIL, G.L.; CARVALHO, J.A. B. de. **Avaliação da implantação de ERP: estudo de caso de um hospital de grande porte**. In: EnANPAD, XXXII. Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/ADI-A2807.pdf>>. Acesso em: 21 ago. 2021.

CORNIANI, Alexandre Alves. Impactos culturais dentro de uma empresa devido à implantação de software para ERP. **Revista Caleidoscópio**, São Paulo, v. 1, n. 6, p. 61-75, mai. 2014. Disponível em: <<https://ojs.eniac.com.br/index.php/Anais/article/view/188/218>>. Acesso em: 05 set. 2021.

DANTAS, Sheila de Lima Cunha; PEREIRA, Fernando Antônio de Melo. Sistema de gestão hospitalar um estudo descritivo da satisfação dos usuários.

Revista de gestão hospitalar e inovação na saúde, Rio grande do Norte, v.11, n. 01, mar. 2014. Disponível em: <<https://revistas.face.ufmg.br/index.php/rahis/article/view/1738>>. Acesso em: 30 ago. 2021.

MORAIS, Nivaldo de. **Melhoria e automatização de processos**. Niterói: Universidade Candido Mendes, 2018. Disponível em: <<https://www.candidomendes.edu.br/wp-content/uploads/2019/10/MELHORIA-E-AUTOMATIZAC%CC%A7A%CC%83O-DE-PROCESSOS.pdf>>. Acesso em: 18 ago. 2021.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**– 2. Ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SANTOS, Aldemar de Araújo. **ERP e sistemas de informações gerenciais**. São Paulo: Atlas S.A., 2013. ISBN 9788522480203. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522480203/>>. Acesso em: 05 set. 2021.

VILA BELA, Ana Clara; VIEIRA, Gleyssiane M. G.; JUNIOR, Ivaldir de Farias. Análise do uso da tecnologia na Gestão Hospitalar com foco em UTI. **Revista eletrônica de Estácio Recife**, Pernambuco, v. 2, n. 2, 2016. Disponível em: <<https://reer.emnuvens.com.br/reer/article/view/87>>. Acesso em: 30 ago. 2021.