PROCESSO DE TRABALHO EM SAÚDE: UM ESTUDO NO SETOR OBSTÉTRICO DE UM HOSPITAL DA SERRA GAÚCHA

Viviane Marin[1]
Cristine Hermann Nodari[2]
Alfonso Augusto Fróes d'Avila[3]
Paula Patrícia Ganzer[4]
Luciana Gondim de Almeida Guimarães[5]
Zaida Cristinae dos Reis[6]
Cassiane Chais[7]
Oberdan Teles da Silva[8]
Adrieli Alves Pereira Radaelli[9]
Joel Tshibamba Mukendi[10]
Pelayo Munhoz Olea[11]
Cleber Cristiano Prodanov[12]
Eric Charles Henri Dorion[13]

RESUMO
A organização e a gestão dos processos de trabalho, constituem um dos eixos centrais da reordenação das atividades numa instituição de saúde, na necessidade de aprimoramento dos processos de trabalho. Dessa forma, este artigo teve o objetivo de realizar um relato analítico da implementação de um novo processo de trabalho em saúde no setor obstétrico de um hospital na Serra Gaúcha, utilizando referenciais teóricos que abordam a gestão de processos de saúde e as ferramentas para análise de processos de trabalho. Metodologicamente, foi realizada uma pesquisa exploratória e descritiva através de um estudo de caso de um projeto em aplicação. A análise do processo de trabalho ocorreu por meio da demonstração do fluxo das etapas atuais em relação a um novo fluxo proposto, bem como, descrição e análise das ações realizadas para melhorias. Os resultados obtidos demonstraram a importância do uso das ferramentas de gestão em processos de trabalho em saúde para análise de sua eficácia.
Palavras-chave: Gestão de processos. Processo de trabalho em saúde. Ferramentas para análise de processos.

[1] Especialista em Educação em Saúde pela Universidade de Caxias do Sul.
[2] Doutora em Administração pela Universidade de Caxias do Sul e Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Mestra em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
[3] Mestrando em Administração pela Universidade de Caxias do Sul.
[4] Doutoranda em Administração pela Universidade de Caxias do Sul e Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Mestra em Administração pela Universidade de Caxias do Sul.
[5] Doutora em Administração pela Universidade Potiguar.
[6] Doutora em Administração pela Universidade de Caxias do Sul. Mestra em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
[7] Doutoranda em Administração pela Universidade de Caxias do Sul. Mestra em Administração pela Universidade de Caxias do Sul.
[8] Aluno de Doutorado em Administração da Universidade de Caxias do Sul. Professor da UERGS.
[9] Doutoranda em Administração pela Universidade de Caxias do Sul. Mestra em Administração pela Universidade de Caxias do Sul.
[10] Graduando em Administração de Empresas pela Universidade de Caxias do Sul.
[11] Doutor em Administração e Direção de Empresas pela Universitat Politècnica de Catalunya. Professor da Universidade de Caxias do Sul e Universidade Feevale.
[12] Doutor em História Social pela Universidade de São Paulo - FFLCH/USP. Professor titular da Universidade Feevale.
[13] Doutor em Administração de Empresas pela Université de Sherbrooke. Professor da Universidade de Caxias do Sul e Universidade Feevale.

ABSTRACT: The organization and management of work processes, is a central goal of the reorganization of activities in a health organization, on the need to improve work processes. This article aimed to present an analytical report on the implementation of a new health work process in obstetric department of a hospital in Serra Gaúcha, using theoretical frameworks that address the management of healthcare processes and tools for analysis work processes. Methodologically, in this article was made an exploratory and descriptive research through a case study of a project application. The analysis of the work process occurred through the demonstration of the flow of current steps in relation to a proposed new flow as well as description and analysis of actions taken for improvement. The results showed the importance of using the management tools in health work processes to analyze their effectiveness.
Keywords: Processes management. Health work process. Tools for process analysis.

1 INTRODUÇÃO

O modo como são desenvolvidas as atividades profissionais e como é realizado o trabalho é denominado de processo de trabalho. Dito de outra forma, pode-se dizer que o trabalho, em geral, é o conjunto de procedimentos pelos quais os homens atuam, por intermédio dos meios de produção, sobre algum objeto para gerar um produto útil (FARIA; WERNECK; SANTOS, 2009).

Embora o conceito de processo de trabalho em saúde tenha sido desenvolvido, inicialmente, em trabalhos médicos; desde o início dos anos 80, passou ser utilizado nos estudos de processos de trabalho de outras áreas da saúde. Dentre estes, destaca-se a área de enfermagem, que apresenta com documentos seminais, no âmbito nacional, a tese doutoral de Maria Cecília Puntel de Almeida, de 1984 (ALMEIDA; ROCHA, 1986) sobre processos de trabalho na saúde, seguida de várias outras pesquisas com esta abordagem até a atualidade.

Questões referentes ao processo de trabalho em saúde abordam as mudanças que se iniciaram em meados dos anos 70, com as reformas sanitárias que aconteceram em diversos países e suas repercussões no setor saúde. Nesse sentido, salienta-se a crescente incorporação tecnológica, o desemprego estrutural, a flexibilização e precarização do trabalho, entre outros fenômenos que ocorrem no mundo do trabalho em geral e se reproduziram no setor saúde com suas especificidades (PEDUZZI, 2003; NOGUEIRA; BARALDI; RODRIGUES, 2004; ANTUNES, 2005).

Portanto, a organização e a gestão dos processos de trabalho em saúde, constituem um dos eixos centrais da reordenação das atividades do profissional de saúde de uma instituição, por isso, torna-se necessário aprofundar os conhecimentos sobre o processo de trabalho. Nesta perspectiva, o objetivo da pesquisa foi analisar a implementação de um novo processo de trabalho em saúde, que envolve o lançamento dos materiais, medicamentos e equipamentos pelo técnico de enfermagem circulante, na sala cirúrgica no setor obstétrico.

2 REFERENCIAL TEORICO

2.1 GESTÃO DE PROCESSOS DE SAÚDE

A gestão de processos implica uma ênfase na melhoria da forma pela qual o trabalho é realizado, em contraste com o enfoque apenas no próprio produto ou serviço oferecidos aos clientes (MARANHÃO; MACIEIRA, 2004). Gerenciar com foco na abordagem por processos é uma opção utilizada pelas organizações a fim de conhecer, realizar, avaliar, controlar e melhorar continuamente os seus serviços (MARANHÃO; MACIEIRA, 2004).

O processo é formado pelos movimentos de papéis entre pessoas e unidades da organização, possui início e fim claramente delimitados. Desta forma, a sequência de passos conduz, com facilidade, à compreensão dos pontos iniciais e finais do processo em que um indivíduo executa um conjunto de atividades que permite a execução e a conjugação dos esforços de todos (ARAUJO, 2011).

Portanto, pode-se dizer que a administração de processos é um procedimento contínuo e cumulativo de repensar e de redesenhar o negócio, em todas as suas atividades integrantes. De modo a ser utilizado nas tecnologias de gestão organizacional, como, por exemplo, gestão da qualidade total e *benchmarking* (ARAUJO, 2011).

Com relação ao *benchmarking*, Araujo (2011) destaca a importância do seu uso no desenvolvimento da gestão de processos, pois permite vislumbrar oportunidades e ameaças, proporcionando a uma organização informações que lhe sirvam de referencial em sua trajetória de busca pela qualidade. É uma tecnologia extremamente flexível, podendo ser utilizada por qualquer espécie de organização, possuindo uma definição sucinta, mas que demonstra a

relevância de uma boa gestão de processos.

O trabalho em saúde não tem um produto final que poderá ser estocado e comercializado, mas sim, um serviço que será consumido no ato de sua prestação, ou seja, no momento da assistência. E tende a diferenciar-se das demais prestação de serviços pela exigência de um processo de trabalho muito bem delineado (KURCGANT, 2005).

Nos processos em saúde temos a divisão do trabalho em gerenciamento e em execução. No processo de trabalho gerencial, os objetos de trabalho são a organização do trabalho e os recursos humanos. Para a execução de processo são utilizados instrumentos como o planejamento, o dimensionamento de pessoal, o recrutamento e seleção de pessoal, a educação continuada e/ou permanente, a supervisão, a avaliação de desempenho, entre outros (KURCGANT, 2005).

Na enfermagem, ao considerar o progresso alcançado em práticas, passou-se a empregar o raciocínio reflexivo e ações guiadas por métodos, técnicas, teorias e modelos conceituais. Assim, os processos de trabalho da enfermagem ficaram ordenados, sistematizados e apoiados em suportes teórico-científicos (DANIEL, 1987).

Para Kurcgant et al. (1991), os processos de trabalho em saúde devem ser planejados e, para tanto, quem planeja tem de ter uma visão sistêmica do trabalho a ser desenvolvido. O planejamento é um instrumento teórico e geralmente não corresponde às necessidades práticas, sendo um suporte para as mudanças que serão implantadas.

Ainda, segundo Kurcgant et al. (1991), para a implementação dessas ações sistematizadas através de um método de trabalho de enfermagem, pode-se utilizar o planejamento, onde este pode ser dividido em três amplitudes, as quais são o estratégico, o tático e o operacional. O planejamento estratégico é um plano de longo alcance, mais global; o tático é um plano de médio alcance, direcionado para cada unidade de serviço; e o operacional é de curto alcance, onde corresponde ao planejamento da assistência direcionada para cada paciente ou grupo de pacientes.

2.2 FERRAMENTAS EM PROCESSOS DE TRABALHO

Franco e Merhy (2003) afirmam que ferramentas para a análise dos processos de trabalho constituem-se em fluxograma analisador, rede de petição e compromissos e mapas analíticos. Neste sentido, as ferramentas tecnológicas fazem parte dos processos de trabalho em saúde, constituídas por conhecimento, conceitos, teorias, modos de estabelecer relações, e tecnologia da informação (FRANCO; MERHY, 2003).

Referente a ferramentas, Franco e Merhy (2003) salientam que o fluxograma é uma representação gráfica de todas as etapas do processo de trabalho. É uma forma de olhar a organização das práticas assistenciais em saúde no trabalho cotidiano da equipe. São utilizados para a representação gráfica três símbolos: a elipse, que representa sempre a entrada ou saída do processo de produção de serviços; o losango, que indica o momento em que deve haver uma decisão para a continuidade do trabalho; o retângulo, que diz respeito ao momento de intervenção, ação, sobre o processo.

As redes de petição e compromissos, fazem parte do modo de se construir redes de conversações nas organizações e podem permitir identificar, no seu mapeamento, tipos efetivos de contratualizações e relações que os vários atores de uma organização estabelecem entre si em um processo organizacional específico. Com isso, permite-se que os coletivos problematizem compromissos que são construídos, por eles próprios, e interrogar como seus encontros são constituídos, seguindo na reflexão sobre o tipo de finalidades e o tipo de relações entre trabalhadores. As redes de pedidos (ou petição) e compromissos podem ser representadas de diferentes formas como figuras, quadros, gráficos, protocolos (FRANCO; MERHY, 2003).

Em relação aos processos, cabe destacar os mapas analíticos, que são considerados

ferramentas cartográficas, quando utilizadas para desenhar os processos de trabalho, são capazes de captar os movimentos contínuos e descontínuos na dinâmica do trabalho em saúde, possibilitando identificar e analisar o processo de trabalho e a produção do cuidado na sua micropolítica, chamando a atenção para a importância de colocar os atores deste processo em cena, para produzir uma reflexão acerca dos seus saberes e fazeres (FRANCO; MERHY, 2003).

Portanto, muitas são as ferramentas que os profissionais de saúde têm à disposição para serem utilizadas no trabalho em saúde. Além das citadas até o momento, temos ainda que considerar a tecnologia da informação (TI). Neste sentindo, Junior, Penha e Silva (2013) realizaram um trabalho que objetivou analisar a importância da TI como ferramenta para a gestão hospitalar, de forma a alcançar a melhoria contínua nos serviços prestados em uma organização hospitalar do setor privado, em Feira de Santana-BA. O resultado do estudo destes autores demonstrou que a TI proporciona grandes benefícios para a gestão, destacando melhoria, qualidade e agilidade dos processos.

Na mesma lógica, Maranhão e Macieira (2004) descrevem que a TI tem modificado significativamente a vida das pessoas, produzindo transformações cada vez mais rápidas e profundas, sendo usada para facilitar a interação entre os processos. No entanto, a TI não pode mudar, por si mesma, os processos, nem se constitui no único recurso. Outros recursos técnicos e humanos devem ser considerados.

3. MÉTODO DE PESQUISA

O método de pesquisa, se classifica com abordagem qualitativa, sendo que utilizou para coleta de dados a pesquisa exploratória do processo de pesquisa. Seu papel é identificar e/ou refinar problemas de pesquisa que podem ajudar a formular e testar estruturas conceituais (HAIR Jr. 2005).

Quanto ao objetivo do método, utilizou os objetivos exploratório e descritivo, quanto a pesquisa exploratória é útil quando o responsável pelas decisões dispõe de poucas informações, e referente ao objetivo descritivo, é estruturado e criado para medir as características descritas em uma questão de pesquisa (HAIR Jr. 2005).

Em relação ao procedimento técnico utilizado, a pesquisa empregou um estudo de caso em um hospital localizado na Serra Gaúcha, por investigação empírica em profundidade no contexto de real do objeto estudado (YIN, 2010). Posteriormente, a técnica utilizada para a análise dos resultados foi por observação, em que os dados são coletados com o registro sistemático da observação de pessoas, eventos ou objetos (HAIR Jr. 2005).

3.1 OBJETIVO GERAL

O objetivo da pesquisa foi analisar a implementação de um novo processo de trabalho em saúde, que envolve o lançamento dos materiais, medicamentos e equipamentos pelo técnico de enfermagem circulante, na sala cirúrgica no setor obstétrico.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Como objetivos específicos para o trabalho, foram identificados:

a) Caracterizar o envolvimento do enfermeiro na implementação do processo de trabalho em saúde;
b) Identificar os setores envolvidos e seus respectivos trabalhos;
c) Identificar as especificidades de cada elemento do processo de trabalho e suas implicações práticas;
d) Analisar o custo-benefício do novo processo.

3.3 OBJETO DE ESTUDO

O estudo foi realizado em um hospital de médio porte na Serra Gaúcha, no Centro Obstétrico, onde tem-se em média 200 procedimentos cirúrgicos mensais. Entre estes procedimentos, temos partos cesáreos, partos normais e curetagens uterinas. O técnico de enfermagem, circulante da sala cirúrgica, faz o lançamento dos equipamentos, dos materiais e das medicações utilizados durante o procedimento. Este setor conta com quatro enfermeiros e 30 técnicos de enfermagem distribuídos em quatro turnos de trabalho.

O lançamento dos equipamentos, dos materiais e dos medicamentos, no sistema de informática, é realizado pelo técnico de enfermagem, circulante da sala cirúrgica, durante o procedimento cirúrgico no Centro Obstétrico. Cabe destacar, que o estudo se caracterizou como um teste-piloto; pois, há intenção de replicação deste novo processo de trabalho ao Centro Cirúrgico.

4 RESULTADOS

No entendimento da administração, quem detém o conhecimento em tempo real do que está sendo utilizado em relação aos equipamentos, aos materiais e aos medicamentos no procedimento cirúrgico é o circulante de sala. Portanto, as mudanças partiram da premissa que o circulante de sala deveria fazer os lançamentos no sistema. Vale salientar, que o trabalho de lançamento de equipamentos, materiais e medicações em sala cirúrgica surgiu após a implementação de um novo sistema de informática em todo o hospital.

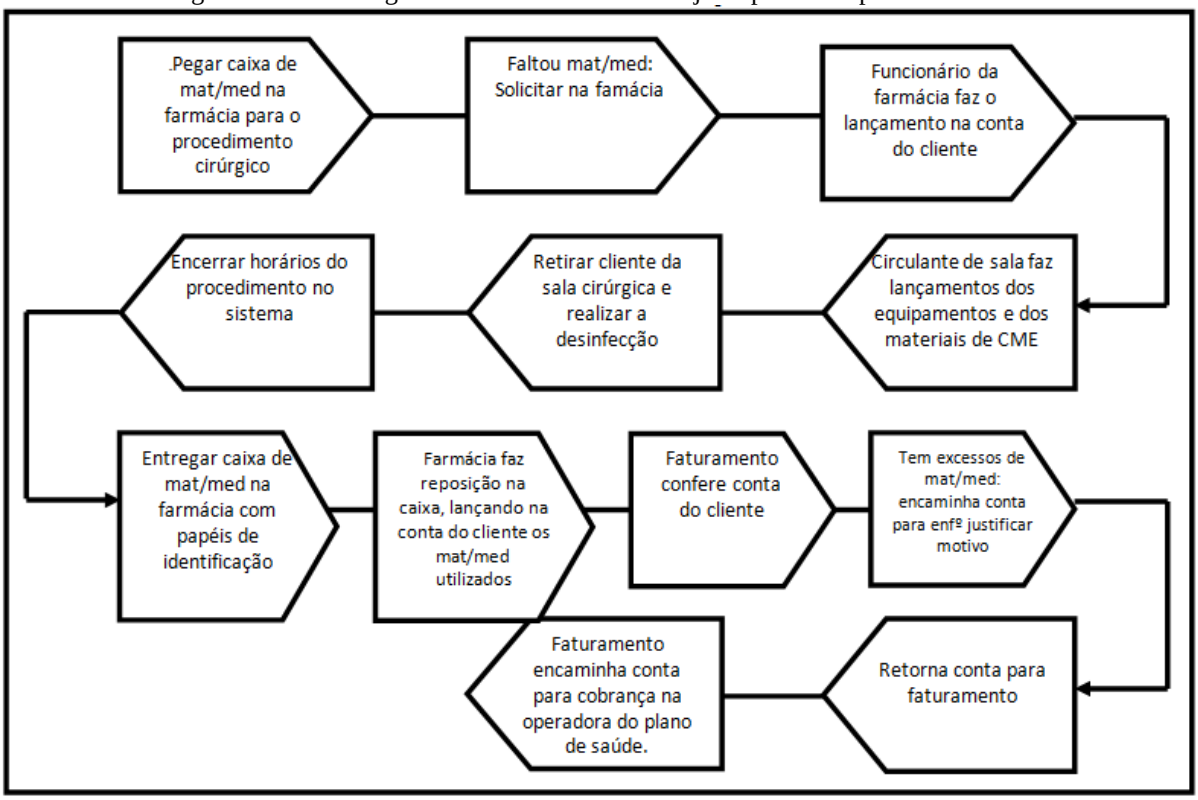
4.1 SITUAÇÃO ATUAL

Atualmente quem faz os lançamentos dos materiais e medicações são os funcionários da farmácia satélite do Centro Cirúrgico e do Centro Obstétrico, no retorno das caixas de materiais e de medicações, para reposição. Entretanto, o lançamento, em sala cirúrgica, dos equipamentos e dos materiais utilizados, fornecidos pela Central de Material Esterilizado, é realizado pelo técnico de enfermagem circulante, durante a cirurgia.

Além desses lançamentos, o técnico de enfermagem registra no sistema outros dados referentes a cirurgia tais como: horários de entrada do cliente na sala cirúrgica, de início da anestesia e da cirurgia, término da cirurgia e da anestesia, da saída do cliente de sala e início e término de limpeza da sala cirúrgica; os nomes dos prestadores e suas funções (anestesista, cirurgião, médico auxiliar, pediatra (menos nas curetagens uterinas), técnicos de enfermagem instrumentador e circulante de sala); o caráter da cirurgia (eletiva, de urgência ou de emergência) e, em outra tela do sistema, o horário da transferência do cliente para a sala de recuperação.

Na Figura 1, segue o fluxo do processo de trabalho atual para melhor entendimento.

Figura 1 - Metodologia de Gerenciamento de Projetos para a Empresa de Estudo



Fonte: Elaborado pelos autores.

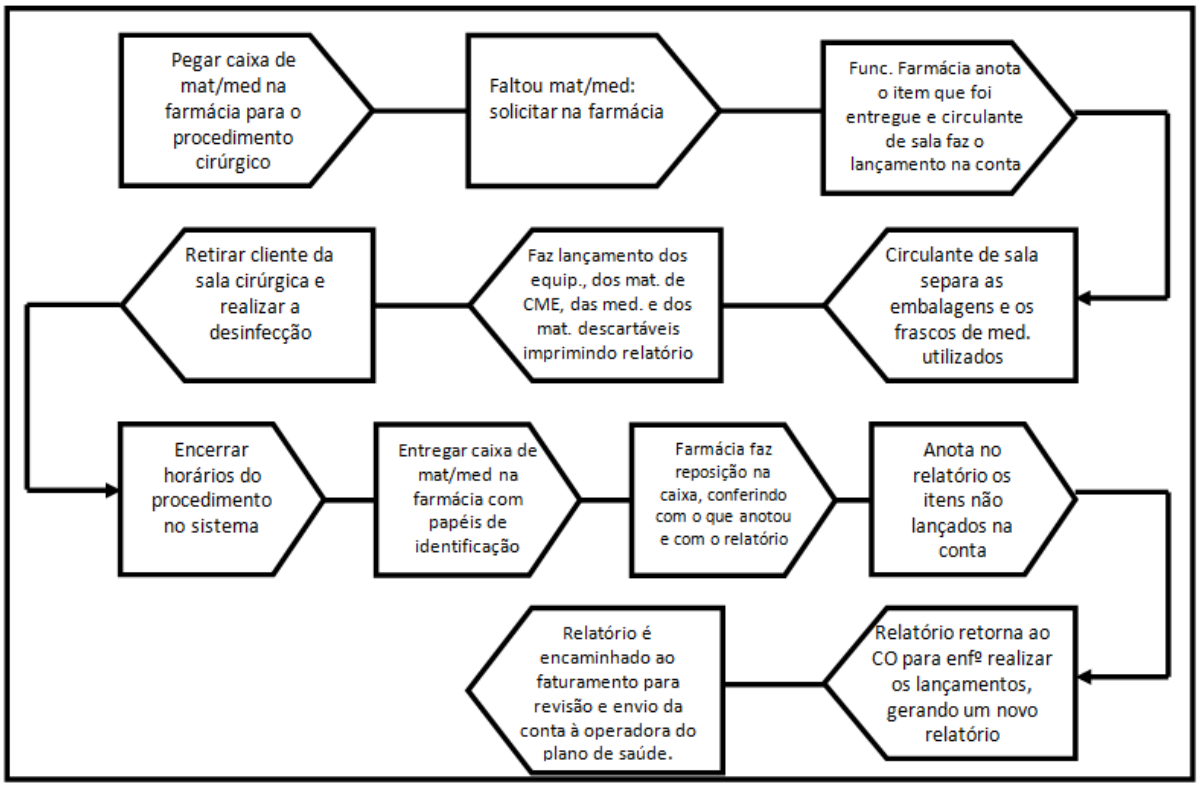
4.2 PROPOSTA DE GERENCIAMENTO DE PROCESSOS

Em relação a situação atual, testou-se no turno da manhã, o lançamento de materiais, medicamentos e equipamentos pelo circulante de sala, numa lógica de gestão de processo, para posteriormente estender aos demais turnos. Esta mudança foi realizada com suporte e treinamento *in loco,* oferecidos pela enfermagem, em conjunto com a área da Tecnologia da Informação (TI), aos técnicos de enfermagem circulantes.

Durante o período de teste observaram-se várias falhas como:

a) Havia um computador em sala cirúrgica, o qual era utilizado pelo técnico de enfermagem; pelo médico anestesista, para a prescrição médica e pelo médico cirurgião, para fazer a descrição cirúrgica. Fato que acarretava em falta de tempo para o técnico de enfermagem realizar todos os lançamentos necessários;
b) O médico anestesista não separava o que foi utilizado na paciente, colocando a embalagem no lixo. Havia erros de código de barras e de estoque, tendo que lançar os materiais e medicamentos em uma outra tela do sistema por meio de código de produto;
c) A farmácia não tinha controle de materiais e medicamentos além dos existentes na caixa;
d) A caixa de materiais e medicamentos apresentava erros de quantidade, o que ocasionava problemas de conferência para reposição na farmácia;
e) O tempo programado para cada procedimento era insuficiente, uma vez que aumentou o trabalho do técnico de enfermagem, ocasionando atraso no procedimento seguinte;
f) A carga de trabalho do enfermeiro aumentou, visto que ficou responsável pelo ajuste da conta após a conferência da farmácia. Desta forma, a mudança do fluxo resultou como segue na ilustrado na Figura 2.

Figura 2 - Metodologia de Gerenciamento de Projetos para a Empresa de Estudo



Fonte: Elaborado pelos autores.

Diante das falhas identificadas, foram realizadas as seguintes melhorias:

a) Instalação de um computador em cada sala cirúrgica para uso dos médicos;
b) Remoção dos lixos próximos do anestesista e colocado uma cuba para as ampolas de medicação e um saco para as embalagens dos materiais;
c) Realização de inventário da farmácia e do almoxarifado para ajuste de estoque, mas não ocasionou resultado, uma vez que as notas eram lançadas no sistema após a oferta dos produtos;
d) Colocação de nome da pessoa responsável pela reposição na caixa de materiais e métodos;
e) Aumento de tempo dos procedimentos e estipulado horários fixos para a realização de cesáreas eletivas.

Das 5 melhorias, 3 delas apresentaram resultado positivo, a outras duas não impactaram no resultado de melhorar o processo. As melhorias que apresentaram bom resultado foram a instalação de mais um computador para os médicos, a colocação de uma cuba para as ampolas de medicação e um saco para as embalagens dos materiais descartáveis e o aumento de tempo entre um procedimento e outro com horários fixos.

Para Gonçalves (2000), identificar os fluxos do processo de trabalho é importante para definir a organização das pessoas e dos recursos, uma vez que as atividades nem sempre são visíveis pelas pessoas que as realizam. Por este motivo, algumas melhorias não obtiveram o resultado esperado.

Analisando os dois fluxos do processo de trabalho, nota-se que, na situação proposta, o desperdício, o erro e o retrabalho são claramente identificáveis quando a farmácia disponibiliza materiais e medicação sem o lançamento no sistema, a impressão do relatório é realizada por duas vezes e o enfermeiro é desviado de sua função primordial, que é gestão do setor e dos recursos humanos para realizar o lançamento de itens faltantes.

Para as empresas que tem uma visão horizontal de gestão, o trabalho realizado é transferido de um setor para outro seguinte, sendo que são nessas transferências que ocorrem os erros e a perda de tempo (GONÇALVES, 2000).

Após seis meses de teste e demonstrando os dois fluxos de trabalho à gerência, entendeu-se que o processo de trabalho utilizado era falho e, que a visão de trabalho da empresa é voltada para as tarefas e não para processos, tendo que sempre estar orientando e supervisionando as atividades. Sendo assim, foi posto em prática a proposta de gerenciamento de processos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No contexto da realidade econômica das empresas de saúde privada no nosso país, cada vez mais torna-se necessário a utilização de ferramentas de gestão. Utilizam-se essas ferramentas para orientar as tomadas de decisão em qualquer mudança no processo de trabalho, tendo a finalidade de reduzir desperdícios.

Diante disso, foi realizado uma análise da implantação de um novo processo de trabalho, onde obteve-se como resultado a identificação do desperdício, erro e retrabalho. Para alcançar tal resultado, fez-se uso da ferramenta fluxograma analisador, a qual possibilita visualizar todas as etapas do processo de trabalho e identificar as falhas.

Nesta lógica, e com base nos resultados, ficou demonstrado a eficácia do uso de ferramentas na análise do custo/benefício na mudança de um processo de trabalho.

A limitação da pesquisa foi a falta de dados numéricos anteriores, com relação aos materiais e medicamentos que não eram lançados na conta do paciente.

Quanto a oportunidade de pesquisas futuras, sugere-se pesquisas que abordem a temática de mudança de visão, da gestão voltada para as tarefas para uma gestão da empresa voltada para processos. Quanto a abordagem da pesquisa, sugere-se a utilização de abordagem quantitativa para pesquisa relacionada a gestão de processos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, M. C. P.; ROCHA, J. S. Y. **O saber da enfermagem e sua dimensão prática**. São Paulo: Cortez, 1986.

ANTUNES, R. **O caracol e sua concha**: ensaios sobre a morfologia do trabalho. São Paulo: Bomtempo, 2005.

ARAUJO, L. C. G. **Organizações, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional**. 5. ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2011.

DANIEL, L. F. **Enfermagem**: modelos e processos de trabalho. São Paulo: EPU, 1987.

FARIA, H.; WERNECK, M.; SANTOS, M.A. **Processo de trabalho em saúde**. 2. ed. Belo Horizonte: Coopmed, 2009.

FRANCO, T. B.; MERHY, E. E. **O Uso das ferramentas analisadoras para apoio ao planejamento dos serviços de saúde**: o caso do serviço social do Hospital das Clínicas da Unicamp (Campinas, SP). São Paulo: Hucitec, 2003.

GONÇALVES, J. E. L. As empresas são grandes coleções de processos. **RAE - Revista de Administração de Empresas.** v. 40, n. 1, p. 7, jan./mar. 2000.

HAIR, Joseph F. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005. XII, 471 p.

JUNIOR, I. P. G.; PENHA, L.M.; SILVA, C.M. A Importância da Tecnologia da Informação como Ferramenta para o Processo da Gestão Hospitalar no Setor Privado: Um Estudo de Caso em numa Organização Hospitalar em Feira de Santana (BA). **Revista de Gestão em Sistemas de Saúde - RGSS**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 91-115, jan./jun. 2013.

KURCGANT, P. **Gerenciamento em enfermagem**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2005.

KURCGANT, P. et al. **Administração em enfermagem**. São Paulo: EPU, 1991.

MARANHÃO, M; MACIEIRA, M.E.B. **O processo nosso de cada dia**: modelagem de processos de trabalho. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 2004.

NOGUEIRA, R. P.; BARALDI, S.; RODRIGUES, V. A. Limites críticos das noções de precariedade e desprecarização do trabalho na administração pública. In: BARROS, A. F. R. (Org.) **Observatório de Recursos Humanos em Saúde no Brasil**: estudos e análises. Brasília: Ministério da Saúde, 2004. (Série B. Textos Básicos de Saúde).

PEDUZZI, Marina. Mudanças tecnológicas e seu impacto no processo de trabalho. **Trabalho, Educação e Saúde (Online)**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, 2003.

ROESH, S. M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 3. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2013.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.XVIII, 248 p.