

A importância da recuperação de instrumentos cirúrgicos visando a sustentabilidade ambiental: um estudo sobre viabilidade mercadológica

The importance of the surgical instruments recovery for the environmental sustainability: a marketing feasibility study

Lidiomar Cardoso da Silva; Profa. Daniela Assis Alves Ferreira

Centro Universitário Metodista Izabela Hendrix

Resumo

O presente trabalho busca, por meio das pesquisas exploratória e descritiva, analisar a viabilidade mercadológica sobre a prestação de serviços de manutenção e recuperação de instrumento médico cirúrgico. Em virtude da atual crise econômica brasileira e a escassez de recursos financeiros destinados a saúde, a referida pesquisa tem como objetivo obter informações sobre o mercado propriamente dito. O projeto visa ampliar a vida útil destes materiais, minimizando assim as despesas operacionais das instituições de saúde de Belo Horizonte, cidade foco deste trabalho e ao mesmo tempo contribuir para a questão da sustentabilidade ambiental. Quanto a sua abordagem a análise foi quantitativa e qualitativa, quanto aos meios, pesquisa de campo e bibliográfica.

Palavras-chave: Instrumentos Cirúrgicos; Sustentabilidade Ambiental; Era dos Serviços.

Abstract

This study aims, through exploratory and descriptive research, analyze marketing feasibility of the provision of maintenance services and medical surgical instrument recovery. Due to the current Brazilian economic crisis and the scarcity of financial resources for health, said research aims to obtain information about the market itself. The project aims to extend the life of these materials, thus minimizing operating expenses of health institutions in Belo Horizonte, city focus of this work and at the same time contribute to the issue of environmental sustainability. As for his approach to analysis was quantitative and qualitative, as the media, field research and literature.

Keywords: Surgical Instruments; Environmental sustainability; Age of Service.

Introdução

Atualmente um dos grandes desafios para o Brasil e também para o mundo tem sido com relação à causa ambiental. O acelerado desenvolvimento tecnológico no decorrer do século XX alavancou o sistema de produção em massa, automaticamente tal

processo econômico-cultural, favoreceu a maximização do consumo pela população mundial, pelo qual, denomina-se como era do consumismo. Mesmo os organismos público e privado reconhecendo o problema, ainda há pouco projeto e iniciativa por parte dos seus gestores, voltada para a questão da sustentabilidade ambiental (GONTIJO, 2015).

Atualmente Belo Horizonte tem tido um desempenho econômico bastante significativo, tal fato refere-se ao elevado consumo por produtos e serviços. Segundo Gontijo (2015), sobre o ranking de desempenho econômico de Belo Horizonte, a capital mineira subiu da 276ª posição para 187ª no levantamento. Por considerar a estética a nova tendência e ao mesmo tempo considerá-la como parte das principais características do período pós – industrial, a procura por este tipo de serviço tem sido um dos principais motivos do crescimento econômico em Belo Horizonte. Segundo Ferreira (2015), as perspectivas econômicas para 2015 estão voltadas aos segmentos da economia que atendem o mercado interno, sendo que a reciclagem e conserto de bens é a mais recente tendência de negócio. Segundo site do IBGE (2013), no Brasil o setor produtor de serviços corresponde à quase 70% do PIB (Produto Interno Bruto) brasileiro.

Em virtude da crescente demanda por serviços de estética (cirurgia plástica), além de outras especialidades médicas também necessitar como parte do processo o uso de instrumentais cirúrgicos como ferramenta de trabalho, este projeto visa à possibilidade da relevante idéia da manutenção e recuperação destes materiais visando a sustentabilidade ambiental e econômica. Objetiva-se assim, levantar maiores informações sobre o mercado direcionado à esta segmentação, contribuindo assim para a evolução dos conhecimentos com relação ao contexto propriamente dito.

Consideram-se os instrumentos cirúrgicos como ferramentas de trabalho, cuja funcionalidade caracteriza-se como parte integrante nos processos e procedimentos cirúrgicos. Aproveitando a carência de empresas prestadoras de serviços no segmento de manutenção e recuperação de instrumentos cirúrgicos, na cidade de Belo Horizonte e região, surgiu, então, a oportunidade de se desenvolver a referida pesquisa. Em virtude do minério de ferro ser um dos recursos minerais com maior impacto de exploração na natureza nos últimos anos, tal aumento da demanda refere-se ao desempenho significativo do setor metalúrgico. O fato do minério de ferro ser utilizado como matéria-prima na fabricação do aço inox e sequencialmente transformando-se em

matéria-prima para confecção dos instrumentais cirúrgicos, o presente estudo tem como objetivo maximizar a vida útil destes instrumentais, reduzindo, assim, os impactos ambientais e climáticos. O processo de restauração e manutenção destes instrumentos visa minimizar os custos nos procedimentos cirúrgicos.

A partir da observância do grave problema social relacionado às questões ambientais e climáticas, torna-se relevante, como sendo de extrema necessidade, o incentivo público/privado para novas idéias empreendedoras voltadas para o contexto da sustentabilidade ambiental. Desta forma, possibilitará às classes sociais com menor poder de compra acessar este tipo de serviço. Automaticamente o referido processo estará contribuindo também para um mundo mais sustentável, tanto no aspecto econômico quanto ambiental.

Segundo Kotler e Keller (2006), ao avaliar diferentes segmentos de mercado, a empresa deve examinar dois fatores: a atividade global do segmento e os objetivos e recursos da própria empresa. Ela deve considerar se o segmento potencial atende aos cinco critérios de utilidades; se ele possui características que o tornam atrativo, como tamanho, crescimento, aproveitamento, economias de escala e baixo risco e se investir nele condiz com seus objetivos e recursos.

Segundo Churchill (2012), análise ambiental é a prática de rastrear as mudanças no ambiente que possam afetar uma organização e seus mercados. Essas mudanças ocorrem em todas as dimensões do ambiente externo (economia, política e legal, social, natural, tecnológica e competitiva). Os profissionais de marketing devem examinar todas as dimensões do ambiente externo. As informações resultantes podem ajudá-los a identificar as oportunidades para que sirvam melhor seus mercados, criando valor superior. A análise também pode ajudar a identificar ameaças à capacidade de uma organização de manter sua vantagem competitiva, sobreviver e prosperar.

Portanto, ao buscar analisar o mercado de manutenção e recuperação de instrumento cirúrgico, esta pesquisa visou analisar este segmento e seus desafios. Assim, o objetivo do presente trabalho de pesquisa, foi analisar a viabilidade mercadológica direcionada ao segmento de recuperação e manutenção de instrumentos cirúrgicos, visando atender às necessidades das instituições particulares de saúde (hospitais) da cidade de Belo Horizonte.

Metodologia

A metodologia como ferramenta de extrema importância para a plena confirmação da teoria estudada foi utilizada como instrumento para coleta de dados, informações e busca de conhecimento, com objetivo de certificar a pesquisa de viabilidade mercadológica. Segundo Las Casas (2006), as pesquisas exploratórias são usadas quando o pesquisador procura obter informações ou conhecimento sobre determinado assunto ou situação. É o passo inicial na pesquisa, quando há interesse de se explorar determinada realidade.

Foram utilizadas, quanto aos fins, pesquisa exploratória e descritiva, e quanto aos meios, pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo. As pesquisas exploratórias e bibliográficas foram utilizadas para a criação do plano de viabilidade mercadológica no que diz respeito às variáveis macro ambientais. A pesquisa descritiva foi usada para definir o público-alvo.

O universo da pesquisa foi composto pelas instituições de saúde privada, ou seja, todos os hospitais particulares da região, obedecendo ao limite geográfico e localização em Belo Horizonte. Segundo o site The Cities (2015), “Belo Horizonte, capital de Minas Gerais, dispõe de um total de 36 hospitais, sendo um municipal, dois federais, sete estaduais e o restante filantrópicos e privados”. A pesquisa foi feita em hospitais particulares, sendo que, nas instituições públicas, a execução da pesquisa envolveria um processo hierárquico e burocrático, embasado em Leis e normas jurídicas. Portanto, o universo foi composto por 20 hospitais particulares. A amostragem foi não probabilística por conveniência, buscando no universo já determinado uma parte da população que seja de interesse. Por isso, foram considerados como amostra desta pesquisa 14 (quatorze) hospitais privados de Belo Horizonte, escolhidos de acordo com a acessibilidade à pessoa responsável pelo serviço de manutenção e recuperação de instrumento médico cirúrgico neste estabelecimento.

Segundo Malhotra (2012, p.243), o formulário é “uma técnica estruturada para coleta de dados que consiste em uma série de perguntas, escritas ou orais, que um entrevistado deve responder”. Para obter os dados sobre concorrência, quantitativo e frequência de manutenções e outros, a pesquisa de campo foi realizada através de visitas às

instituições de saúde, através de seus gestores da área, após ser feito o levantamento e pesquisa em sites ou catálogos específicos para descobrir os endereços e telefones das instituições. Para a pesquisa exploratória o método foi à pesquisa bibliográfica a dados secundários, através de leitura e resumo a livros, artigos e publicações sobre o tema. Segundo Marconi e Lakatos (2008, p. 57), dessa forma, “a pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras”.

Os dados obtidos através de pesquisa bibliográfica foram analisados, interpretados e apresentados através de análise de conteúdo. A análise feita foi qualitativa e quantitativa que segundo Marconi e Lakatos (2008, p. 70), “é um processo que empregam artifícios quantitativos tendo por objetivo a coleta sistemática de dados sobre população, programas, ou amostras de população e programas”.

Análise e discussão dos resultados

Entre os dias 01 a 14 de agosto de 2015 foi realizada uma pesquisa direta com os gestores dos hospitais particulares da cidade de Belo Horizonte, em alguns casos pelos próprios profissionais responsáveis pelo setor, como por exemplo: os coordenadores dos blocos cirúrgicos. A referida pesquisa objetivou-se conhecer a opinião dos mesmos sobre o referido setor, direcionado a manutenção e recuperação de instrumento médico cirúrgico. Foram preenchidos 14 formulários, totalizando uma amostra de 70% do universo propriamente dito. Dentre os 14 hospitais entrevistados, preponderou a resposta sim, principalmente no quesito referente as opiniões quanto a segmentação de manutenção e recuperação dos instrumentais cirúrgicos, analisando-os de forma sustentável e também o percentual de instituições que faz jus ao tipo do referido serviço. Contudo tornou-se relevante observar dois casos muito importantes: sendo um referente à questão da confiabilidade nos serviços oferecidos no mercado, sendo que, prevaleceu o grau médio de confiança neste quesito; o segundo refere-se à qualidade técnica dos serviços prestados onde 50% dos entrevistados, reclamaram da baixa qualidade dos mesmos.

Referente ao percentual de instituições que realiza manutenções em seus instrumentais cirúrgicos 68,8% respondeu sim com base neste procedimento, as demais que responderam de forma negativa não significa que esteja executando os processos

cirúrgicos em desacordo com as normas da vigilância sanitária, mas sim, pelo uso exclusivo de materiais novos dispensando assim sua recuperação.

O questionário aplicado foi constituído de 14 (quatorze) perguntas fechadas, sendo que, em alguns casos houve algumas alternativas para comentários de forma facultativa para que os mesmos pudessem manifestar suas opiniões.

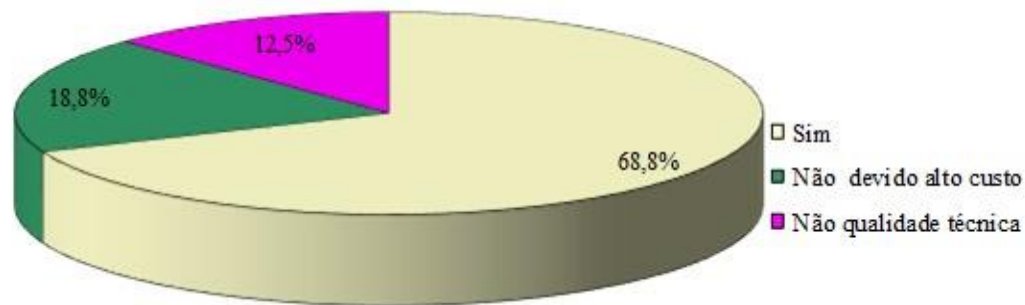


Gráfico 1 – Percentual de instituições que realiza manutenções em seus instrumentos cirúrgicos.

O gráfico 1 apresenta de acordo com amostra o percentual de instituições de saúde que realiza manutenções periódicas em seus instrumentais cirúrgicos. Com base nas informações coletadas, 68,8% dos entrevistados (gestores) responderam que as instituições de saúde realizam as devidas manutenções periódicas em seus instrumentais de procedimentos cirúrgicos, 18,8% responderam que não realizam as manutenções em seus instrumentais cirúrgicos, sendo que este percentual prefere substituí-los por instrumentais novos ao invés de recuperá-los, devido ao elevado preço ofertado no mercado pela recuperação dos mesmos; e 12,5% também responderam que não realizam as manutenções em seus instrumentos cirúrgicos devido à falta de qualidade técnica oferecida no mercado

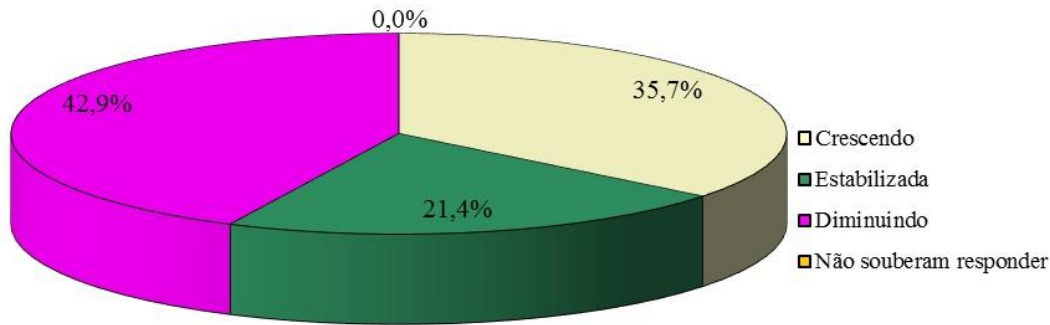


Gráfico 2 – Demanda por manutenção de instrumentos cirúrgicos na instituição

O gráfico 2 apresenta o percentual de opiniões dos gestores quanto a demanda por manutenção e recuperação de instrumentais cirúrgicos das instituições de saúde. De acordo com as informações, 42,9% responderam que houve uma redução na demanda por recuperações dos instrumentos cirúrgicos das instituições, 35,7% responderam de forma positiva o crescimento quanto à demanda do serviço; enquanto que, 21,4% manifestaram suas opiniões referente a estabilização do serviço.

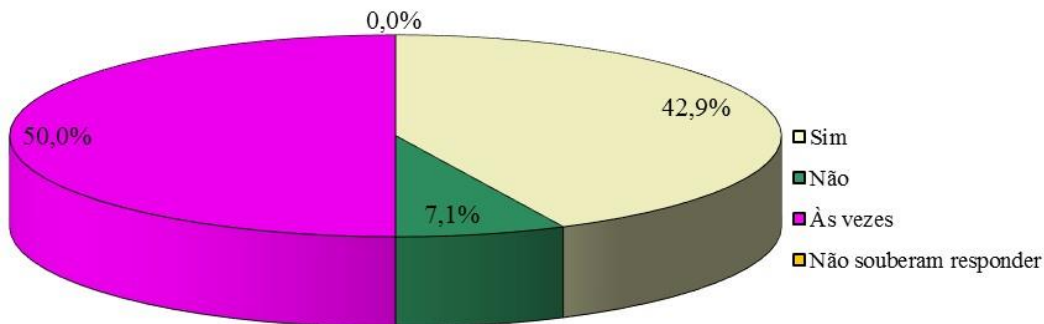


Gráfico 3 – Conservação e disponibilidade dos instrumentos cirúrgicos na instituição

O gráfico 3 apresenta o percentual de informações com relação ao estado de conservação e disponibilidade destes instrumentais a serem usados pelos profissionais da área. Com base nos componentes da amostra o gráfico mostra um percentual de 50% dos entrevistados que responderam, os instrumentos cirúrgicos nem sempre (às vezes) estão em bom estado de conservação e disponíveis para ser usados pelos profissionais da saúde; 42,9% responderam que os instrumentais estão sempre em bom estado de

conservação e disponível para usá-los, 7,1% responderam que raramente estão em bom estado de conservação e 0% não souberam responder.

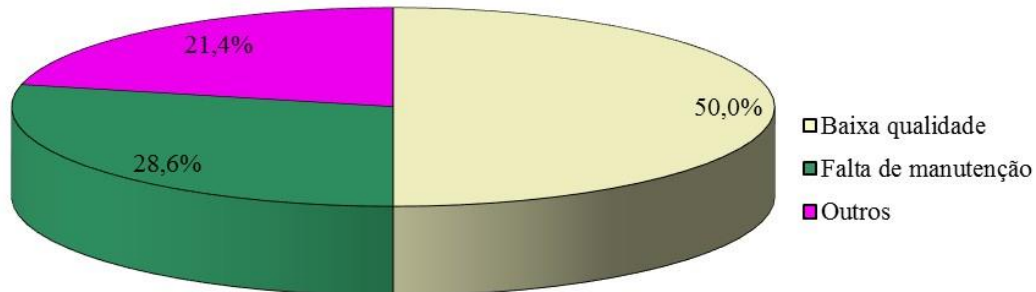


Gráfico 4 – Fatores referentes a reclamações pelos profissionais quanto aos instrumentos cirúrgicos da instituição

O gráfico 4 apresenta os motivos pelos quais os profissionais da saúde mais reclamam quanto aos instrumentais cirúrgicos das instituições. De acordo com as informações coletadas, metade dos entrevistados, ou seja, 50% responderam que, grande parte das reclamações dos profissionais da saúde refere-se a baixa qualidade dos instrumentos cirúrgicos, 28,6% responderam falta de manutenção e 21,4% responderam por outros motivos, como por exemplo a falta de planejamento logístico.

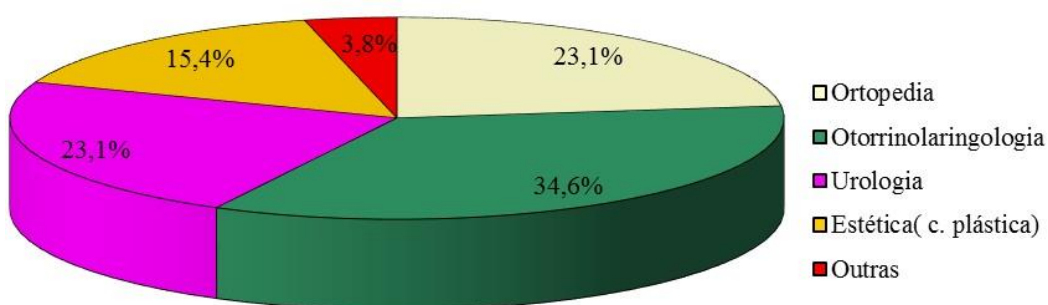


Gráfico 5 – Demanda por manutenções de acordo com a especialidade médica

O gráfico 5 apresenta a demanda por manutenção de instrumentação cirúrgica caso a instituição necessitasse do serviço de acordo com a especialidade médica, em que os mesmos optaram por mais de uma especialização. 34,6% responderam a especialidade



otorrinolaringologia, 23,1% responderam urologia e correções estéticas, 15,4% responderam ortopedia e 3,8% outras especialidades.

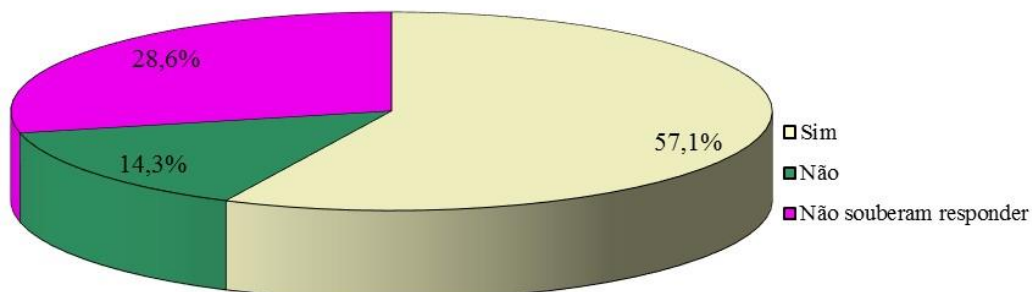


Gráfico 6 – Preço das manutenções ofertado no mercado x parâmetro permitido pela gestão financeira da instituição

Com relação aos preços das manutenções e recuperações dos instrumentais cirúrgicos ofertado no mercado, o gráfico 6 apresenta quantitativamente opiniões dos gestores quanto ao parâmetro financeiro permitido pela instituição. 57,1% responderam que os preços das manutenções ofertado no mercado estão dentro de um parâmetro permitido pela gestão financeira da instituição, 28,6% não souberam responder e 14,3% na opção fora do parametro permitido.

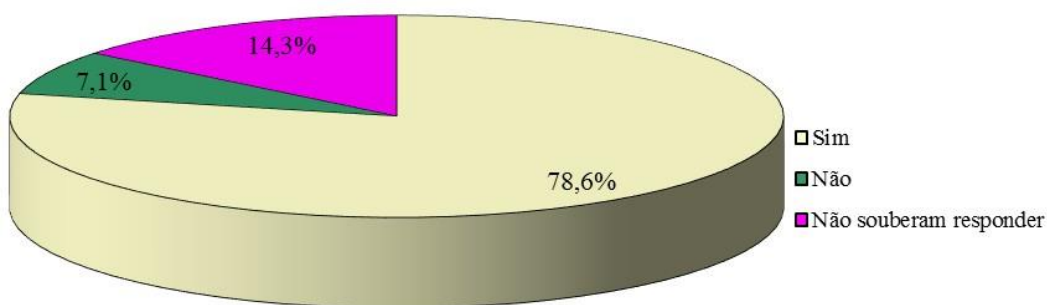


Gráfico 7 – Opinião quanto aos serviços de manutenção e recuperação dos instrumentais no contexto sustentável



Com base na coleta de informações referente à recuperação e manutenção dos instrumentais cirúrgicos, visando à sustentabilidade ambiental, prevaleceram os componentes da amostra que opinaram a favor do trabalho de forma sustentável, totalizando 78,6%, seguidos pelos que opinaram de forma não favorável, 7,1% e aqueles que não souberam responder, 14,3%, conforme demonstra o gráfico 7.

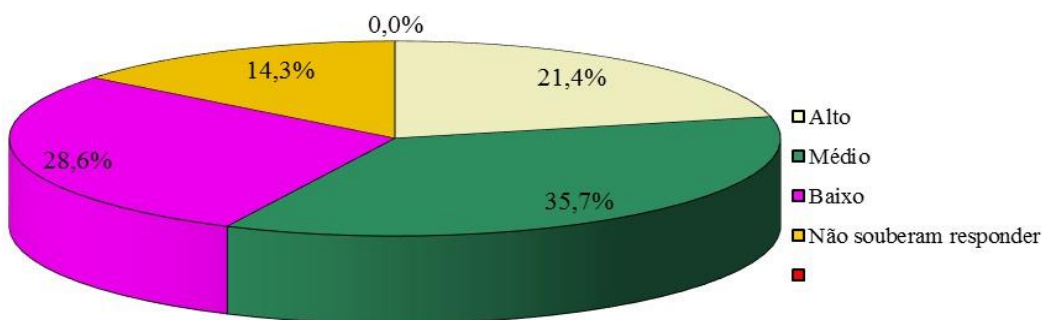


Gráfico 8 – Grau de confiabilidade quanto ao serviço de manutenção de instrumento cirúrgico.

Com relação ao grau de confiabilidade do serviço prestado no mercado, prevaleceram os componentes da amostra de confiança média, totalizando 35,7%, seguidos pelos de confiança baixa (28,6%), os que não souberam responder (14,3%) e os de alta confiança corresponde a (21,4%), conforme demonstra o gráfico 8.

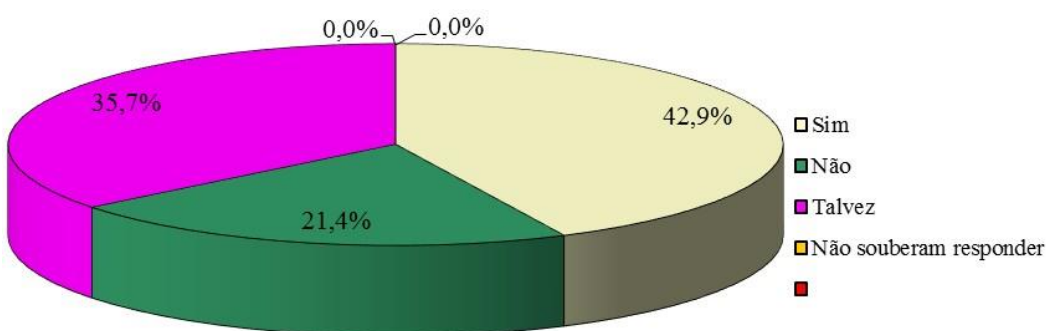


Gráfico 9 – Percentual de gestores favoráveis ao tipo de serviço prestado



O gráfico 9 analisa na qualidade de gestor das instituições particulares de saúde o percentual de interessados na contratação deste tipo de serviço. De acordo com os profissionais pesquisados, 42,9% contrataria este tipo de serviço, 35,7% responderam talvez, 21,4% não contrataria e 0% não souberam responder.

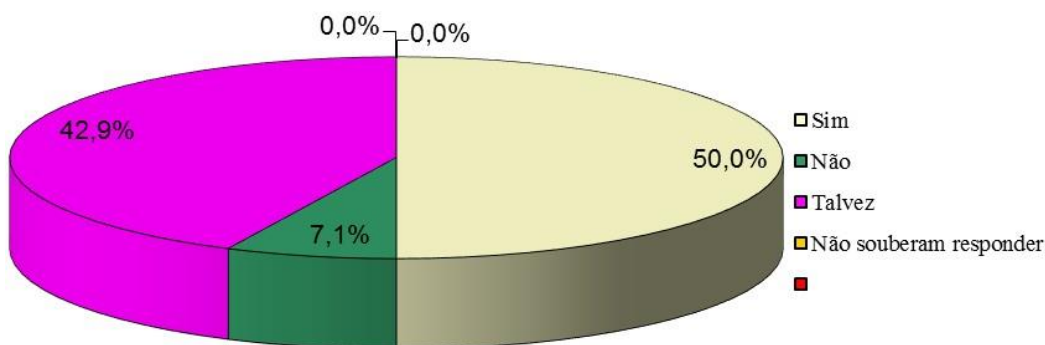


Gráfico 10 – Opinião quanto a soluções econômicas e sustentáveis

No gráfico 10 observa-se a opinião dos gestores das instituições particulares de saúde quanto ao serviço ofertado, analisando-o como uma das soluções no contexto econômico e sustentável. Com base nos componentes da amostra 50% responderam acreditar que esta oferta de serviços seria uma solução de economia sustentável, 42,9% responderam talvez, 7,1% responderam não acreditar como uma das soluções e 0% não souberam responder.

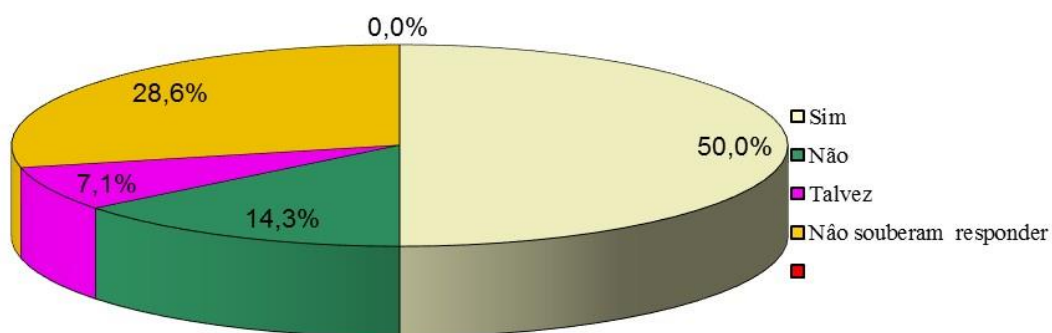


Gráfico 11- Demanda mercadológica pelo serviço ofertado



O Gráfico 11 apresenta o índice de opiniões dos gestores das instituições de saúde, quanto a demanda por esse tipo de serviço, no que se refere a manutenção e recuperação de instrumentos cirúrgicos. Com base nos dados coletados pela amostra, 64,3% responderam acreditar na existência de demanda para este tipo de prestação de serviço, 28,6% não souberam responder, 7,1% responderam que talvez haja demanda para este tipo de serviço e 0% para não existência de demanda para este tipo de serviço ofertado.

Tabela 1 – Procedimento cirúrgico de maior demanda de acordo com a especialidade

TABELA		
OPÇÕES	ABSOLUTA	PERCENTUAL
1 Procedimento cirúrgico na especialidade ortopédica	4	15,40%
2 Procedimento cirúrgico na especialidade otorrinolaringologia	10	38,50%
3 Procedimento cirúrgico na especialidade urológica	6	23,10%
4 Procedimento cirúrgico na especialidade estética (cirurgia plástica)	5	19,2%
5 Outros	1	3,80%
TOTAL	26	100%

Verificou-se através da amostra que os procedimentos cirúrgicos de maior demanda de acordo com sua especialidade médica, prevaleceu a cirurgia de otorrinolaringologia totalizando 38,5%, em seguida, urologia 23,1%, correções estética 19,2%, ortopedia 15,4% e outras especialidades 3,8%, conforme apresentação na tabela 1.

Com base na tabela 2 observa-se que metade dos pesquisados (50%), não souberam responder se no aspecto econômico financeiro tem sido mais vantajoso para instituição recuperar seus instrumentais cirúrgicos, ao invés de repor seu estoque com instrumentos cirúrgico novos, 35,7% responderam de forma positiva e vantajosa para a instituição a recuperação dos instrumentos cirúrgicos e 14,3% responderam que não há vantagem no aspecto econômico recuperar os instrumentos cirúrgicos das instituições de saúde.



Tabela 2 – Vantagens na recuperação dos instrumentais cirúrgicos no aspecto econômico.

OPÇÕES		TABELA	
		ABSOLUTA	PERCENTUAL
1	Sim	5	35,7%
2	Não	2	14,3%
3	Não souberam responder	7	50,0%
Total		14	100.0%

A tabela 3 apresenta o prazo de entrega mais adequado para atender o processo logístico da instituição de saúde em termos de manutenção e recuperação dos instrumentos cirúrgicos. De acordo com as informações coletadas pelos pesquisados, 28,6% responderam “uma vez por semana”, 28,6% responderam “15 em 15 dias”, 28,6% responderam “duas vezes por semana”, 14,3% “uma vez por mês” e 0% não optaram por outros prazos.

Tabela 3 – Prazo de entrega de acordo com a necessidade da instituição

OPÇÕES		TABELA	
		ABSOLUTA	PERCENTUAL
1	1 (uma) vez por semana	4	28,6%
2	De 15(quinze) em 15(quinze) dias	4	28,6%
3	2 (duas) vezes por semana	4	28,6%
4	1 (uma) vez por mês	2	14,3%
5	Outros	0	0,0%
TOTAL		14	100%

Considerações finais

Atualmente o mundo corporativo tem assumido uma relevante representatividade com relação ao comprometimento com as causas ambientais, mas, cabe a sociedade num todo desenvolver uma atitude reflexiva mediante tal contexto. Um dos motivos referente a degradação ambiental e climática é decorrente do elevado consumo e seu desperdício,



tal fenômeno tem impedido uma melhor qualidade de vida no planeta. Mediante o atual cenário de economia global, a indústria de marketing tem explorado o referido tema de forma política com objetivo de ampliar a competitividade mercadológica. A referida pesquisa direcionada ao setor de serviços tem demonstrado a necessidade da reutilização dos instrumentos médico cirúrgicos, sendo que, os mesmos possuem como principal matéria prima o aço inox, material proveniente do minério de ferro extraído em abundância na natureza. Mediante tais informações, a partir da coleta de dados de um número relativamente considerável em relação ao universo da pesquisa, foi possível confirmar a possibilidade de abertura deste tipo de serviço com intuito de atender às necessidades deste público alvo de maneira sustentável, reduzindo de maneira racional os impactos ambientais.

No primeiro momento, no decorrer da busca de dados para averiguar a viabilidade, foi identificado um percentual significativo de instituições de saúde que realiza manutenções periódicas em seus instrumentais cirúrgicos, porém um pequeno percentual que não realizam as devidas manutenções decorrentes da baixa qualidade técnica oferecida no mercado, além do alto preço cobrado pela manutenção e recuperação dos mesmos.

Portanto, concluído a pesquisa na sua plenitude, foi possível observar a permanência deste índice de crescimento quanto ao uso deste serviço, totalizando 68,8% das instituições de saúde; enquanto que, 18,8% não faz o uso deste tipo de serviço devido ao alto preço ofertado no mercado e 12,5% refere-se a falta de qualidade técnica apresentada. Referente ao percentual de instituições que realiza manutenções em seus instrumentais cirúrgicos que responderam de forma negativa não significa que esteja executando os processos cirúrgicos em desacordo com as normas da vigilância sanitária, mas sim, pelo uso exclusivo de materiais novos dispensando assim sua recuperação.

Com base nas informações e de acordo com os resultados coletados, observou-se um dado extremamente relevante e primordial visualizado neste nicho de mercado; tal dado refere-se a demanda, tendo em vista que foi possível detectar, algumas das características de fraqueza dos futuros concorrente, no que se refere a baixa qualidade técnica apresentada e preços elevados de manutenções e recuperações dos instrumentais cirúrgicos.

Enfim, foi possível perceber a partir da pesquisa a existência de um nicho que pode ser explorado, principalmente por tratar-se de uma atividade voltada para o contexto sustentável, contribuindo para minimizar os impactos ambientais e ao mesmo tempo criando alternativas para enfrentar o atual cenário de crise econômica. Mediante os resultados da pesquisa propõem-se melhorias nos aspectos técnicos de manutenções e recuperações de instrumentais cirúrgicos devido sua carência no mercado; desenvolvimento de políticas voltadas para a questão de preços, tornando assim um dos pontos forte para competitividade mercadológica.

Referências

CHURCHILL, Gilbert A. **Marketing: criando valor para o cliente**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

FERREIRA, Afonso. **Reciclagem e conserto de bens são tendências de negócio em 2015, diz Sebrae**, São Paulo, UOL, 8 jan. 2015. Disponível em: <<http://economia.uol.com.br/empreendedorismo/noticias/2015/01/08/reciclagem-e-conserto-de-bens-sao-tendencia>>. Acesso em: 3 maio 2015.

GONTIJO, Juliana. **BH sobe em ranking de desempenho**. Fundação João Pinheiro, Belo Horizonte, 4 mar. 2015. Disponível em: <<http://www.fjp.mg.gov.br/index.php/fjp-na-midia/3149-4-3-2015-bh-sobe-em-ranking-de-desempenho>>. Acesso em: 29/04/15.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Setor de serviços representa quase 70% do PIB brasileiro. 2013** Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/comercioeservico/pas/an>>. Acesso em: 21 de maio de 2015.

KOTLER, Philip; KELLER, Lane K. **Administração de Marketing**. 12 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Administração de Marketing: conceitos, planejamento e aplicações à realidade brasileira**. São Paulo: Atlas, 2006.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisa, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

THE CITIES. **Hospitais que se destacam no Brasil**. Disponível em: <http://www.thecities.com.br/Artigos/Brasil/Sa%C3%BAde/Hospitais_que_se_destacam_no_Brasil>. Acesso em: 17 jun. 2015.