



A Internet em Hospitais: a ampliação do potencial da comunicação e relacionamento com os públicos¹

Isabela D’Azevedo Leite²

Maria Rosana Ferrari Nassar³

Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, SP

RESUMO

O trabalho envolve o levantamento da utilização da tecnologia da informação, mais propriamente da Internet, na comunicação organizacional, tendo em vista a eficiência, a eficácia e a agilidade, valores que correspondem ao atendimento humanizado, na medida em que aproxima os hospitais de seus públicos. A escolha por realizar esse estudo junto aos hospitais deve-se a sua natureza complexa como organização prestadora de serviços diante dos desafios impostos pela própria evolução do perfil dos consumidores, mais exigente e mais consciente de seus direitos. Percebe-se que o Brasil ainda está muito aquém do nível de tecnologia da informação em comparação a países desenvolvidos, como Portugal. Além disso, análises de sites de hospitais de Campinas e região revelam o quão pouco é investido em novas tecnologias que facilitem o relacionamento da instituição com seus públicos.

PALAVRAS-CHAVE: comunicação; relacionamento; hospitais.

Introdução

As mudanças das relações sociais geradas com o início do século 21 trouxeram consigo novas exigências para as organizações que estivessem dispostas a incorporar novas tecnologias aos seus serviços. Um novo modelo de cidadão foi formado, que busca cada vez mais informações e dados por intermédio dessas tecnologias, sejam elas celulares, computadores conectados à internet ou até mesmo com a maior novidade do mercado da comunicação hoje: a televisão digital.

Para se adequarem a esse novo modelo de público, organizações de diversas áreas estão se adaptando à nova realidade; umas rapidamente, outras a passos mais lentos:

Os atuais sistemas de tecnologia de informação e de comunicação ajudam a organização a ser mais sensível, eficiente e flexível diante das rápidas e contínuas transformações, em um ambiente altamente competitivo (PINHO, 2006, p. 320).

¹ Trabalho apresentado no GT – Cibercultura e Tecnologias da Comunicação, evento componente do XIII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sudeste.

² Graduanda do 7º semestre do curso de Comunicação Social: Jornalismo da Pontifícia Universidade Católica de Campinas e orientanda de Iniciação Científica do Grupo de Pesquisa Sociedade Midiatizada: processos, tecnologia e linguagem, e da linha de pesquisa Mercado e Produtos Midiáticos.

³ Doutora em Comunicação e professora da Faculdade de Relações Públicas da Pontifícia Universidade Católica de Campinas, orientadora de Iniciação Científica do Grupo de Pesquisa Sociedade Midiatizada: processos, tecnologia e linguagem, e da linha de pesquisa Mercado e Produtos Midiáticos.



Os hospitais, organizações destinadas à prestação de assistência à saúde, estão envolvidos nessa realidade e a modernização da comunicação como ferramenta de relacionamento com seus públicos se tornou crucial. Entre as diversas funções da Tecnologia de Informação, muito utilizada em hospitais, estão a facilidade de planejamento, redução de gastos, melhor gerenciamento, entre outras, que fazem com que a organização seja cada vez mais fácil à instituição de saúde. ALMEIDA e MELLO (2004, p.10) defendem essa perspectiva quando dizem que:

O atual estágio da tecnologia permitiu que a informação fosse tratada de forma eficaz, rápida e precisa, otimizando a complexa teia de dados sobre as preferências dos consumidores em geral. O aumento considerável de dados à disposição dos gestores necessita de uma abordagem mercadológica para que decisões sejam tomadas eficazmente, a partir de informações relevantes, desconsiderando outras organizações em geral, incluindo as que atam na área da saúde devem revisar e ajustar suas práticas gerenciais para identificar e desenvolver estratégias que melhor se relacionem como todos os seus públicos. Entretanto, o novo paradigma não reside somente no estabelecimento de estratégias para melhor conhecê-los, pois é crucial que as organizações saibam utilizar as ferramentas oriundas da informática com o fim de obter o melhor resultado no seu relacionamento com clientes diretos e indiretos.

Entretanto, não são todas as organizações que já disponibilizam de novas tecnologias de informação que possibilitem a eficácia da comunicação com seus públicos, e a internet é fator decisivo para a otimização de serviços.

O uso adequado da tecnologia é um requisito essencial para que qualquer empresa otimize processos de fabricação e distribuição de bens, de armazenamento e de gerenciamento de dados, e de comunicação entre os mais diversos públicos, e, assim, busque uma vantagem competitiva. (PINHO, 2006, p. 313)

A internet, como ferramenta de comunicação, é muito importante e estratégica para a gestão de uma instituição, que, tendo como referência a comunicação como uma dimensão do processo de humanização das relações entre as organizações hospitalares, explicita um vínculo social, pois interessa ao cotidiano das pessoas e da organização.

Durante o trabalho foi feito um levantamento bibliográfico que possibilitou a fixação de conceitos básicos utilizados na pesquisa. Com efeito, por Tecnologia de Informação entende-se o “conjunto de conhecimentos, pesquisas, equipamentos, técnicas, recursos e procedimentos relativos à aplicação da informática em todos os setores da vida social – economia, administração, entretenimento, etc.” (RABAÇA; BARBOSA *apud* PINHO, 2006, p.321). Já a Internet foi definida como a rede das redes, que “fisicamente, equivale a uma estrada de informação – um mecanismo de



transporte que conduz os dados por um caminho de milhões de computadores interligados” (PINHO, 2006, p. 337).

O objetivo deste trabalho foi verificar o impacto dessas tecnologias nos hospitais, especialmente na Região Metropolitana de Campinas (RMC), de modo a compreender como se dá e que estágio se encontra, documentar o progresso da utilização das tecnologias da informação como ferramenta de gestão estratégica da comunicação com os públicos, tomando os recursos inovadores da tecnologia da informação como um modo de reduzir distância, ampliar o relacionamento e aproximar pessoas das organizações, através e por intermédio do levantamento da utilização da tecnologia da informação, mais propriamente da internet na comunicação organizacional com base na pesquisa bibliográfica e depois referenciada pela análise dos sites de hospitais da RMC, tomados como unidades de pesquisa.

Esse trajeto na pesquisa foi necessário de modo a chegar-se à atuação de ambas nas organizações hospitalares e como repercutiram na comunicação organizacional, tendo em vista a eficiência, a eficácia e agilidade no atendimento, na aproximação dos hospitais com seus públicos e o uso que dela é feita no Brasil. A análise comparativa realizada, corroborada pela análise dos sites de alguns hospitais selecionados, permitiu inferir que a utilização desse simples recurso ainda está aquém de suas reais potencialidades.

De modo geral, as páginas eletrônicas pesquisadas são utilizadas meramente como instrumentos de aproximação com os públicos e com a sociedade, na medida em que seguem uma linha de construção com conteúdos, informações sobre o hospital e corpo clínico. Trazem informações sobre a história da organização, missão, estatuto, equipe, diretoria, etc. Alguns trazem informações sobre saúde e doença, campanhas, etc.

A pesquisa permitiu averiguar que a utilização dos recursos existentes ainda não é significativa especialmente no que diz respeito aos hospitais, que utilizam a internet, em grande parte, apenas para divulgação da organização e disponibilizam informações básicas, quando há tantas outras possibilidades: publicações digitais, comunidades, blogs, ferramentas de busca, chat, pesquisa, enquetes, sondagens, salas virtuais, atendimento on line, links patrocinados, justamente quando o pleno domínio dessas novas ferramentas e técnicas tendem a determinar o grau de eficiência e qualidade do serviço.

Novas tecnologias e o papel da internet



Inúmeros autores abordam, desde o fim do século XX, a importância da internet e das novas tecnologias para as organizações, devido ao alcance geograficamente ilimitado que se pode ter com o uso das mesmas. Nessa perspectiva, pode-se afirmar com Dalmonte (2007, p.130) que “os processos de comunicação mediados tecnologicamente estão intimamente vinculados às sociedades com base na possibilidade de interação entre instâncias geográfica e socialmente distanciadas”.

Apesar de uma grande parcela da população mundial ainda não ter acesso, as pessoas que podem e buscam informação, conseguem obtê-las via computador. E essa realidade transformou também o cotidiano das organizações. Por isso, autores como DuBrin afirmam que “a tecnologia da informação desempenhou um papel-chave em tornar as organizações mais democráticas. A democracia é ampliada porque mais pessoas têm acesso às informações: “(...) A internet está mudando a natureza de muitos negócios” (DuBrin apud PINHO, 2006, p.320).

Portanto, também nas organizações, as tecnologias de informação e de comunicação passam a romper a barreira de hierarquias de autoridade e de status da organização, “ao permitir que as pessoas se comuniquem diretamente, a qualquer hora e em qualquer lugar. Assim, a estrutura dominante começa a ser fortemente moldada pela sua rede integrada de informações. A TI modifica profundamente o trabalho fora das organizações (PINHO, 2006, p. 324).

As Tecnologias da Informação e a internet no Brasil

“Em menos de 40 anos, a Internet se firmou como grande suporte digital para veiculação das principais mídias de nosso tempo” (DALMONTE, 2006, p.152). A partir dessa afirmação, pode-se perceber a importância da internet em qualquer esfera. Assim, tornou-se necessário realizar uma pesquisa sobre estudos e levantamentos a respeito da situação atual do Brasil quanto às Tecnologias da Informação e à internet, e também no exterior, como ferramenta de comparação.

O Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI) realizou uma pesquisa intitulada “Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil 2006”, pela qual foram analisadas a Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) em domicílios e em empresas.

Na pesquisa da TIC Domicílio, foram feitas 10.510 entrevistas na zona urbana, com pessoas a partir de 10 anos de idade, cobrindo as cinco regiões do país. A TIC Domicilio mediu a penetração e uso da internet em domicílios a partir dos seguintes



módulos: Acesso às Tecnologias da Informação e da Comunicação; Uso do Computador; Uso da Internet; Governo Eletrônico; Comércio Eletrônico; Segurança da Rede; Uso do e-mail; Spam; Habilidades com o Computador; Habilidades com a Internet; Intenção de Aquisição de Equipamentos e Serviços TIC e Acesso sem Fio. Na pesquisa, foi dada ênfase aos módulos relativos ao treinamento e habilidades para o uso do computador e internet, e para o tipo de conexão para acesso à rede nos domicílios, incluindo novas questões referentes à banda larga.

De maneira geral, os resultados da pesquisa indicam que houve avanços em relação à posse e ao uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil, entretanto os fatores socioeconômicos continuam determinando o acesso à internet no país: a população de regiões mais ricas, próximas aos centros urbanos, com nível de escolaridade mais alta e mais jovem tem mais acesso à infra-estrutura de telecomunicações e aos serviços da rede.

A pesquisa indica também que as políticas públicas de inclusão digital precisam ser diferenciadas: políticas de uso voltadas para pessoas de menor renda, através de centros públicos de acesso - pagos ou gratuitos - parecem mais eficazes que políticas de posse, uma vez que o custo para a aquisição dessas tecnologias ainda é muito elevado para o poder aquisitivo das camadas mais pobres da população.

Já na pesquisa sobre TIC Empresas, as entrevistas foram aplicadas por telefone para 2.700 empresas com mais de 10 funcionários de todas as regiões do país, e que compõem oito segmentos da Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE): Indústria de Transformação; Construção; Comércio e Reparação de Automóveis; Hotelaria e Alimentação; Transporte, Armazenagem e Comunicação; Atividades Imobiliárias; Atividades Cinematográficas, Vídeo, Rádio e TV; e o Setor Financeiro.

A TIC Empresas investigou a penetração e uso da internet em empresas, incluindo os seguintes módulos: Informações Gerais sobre os Sistemas TIC; Uso da Internet; Governo Eletrônico; Segurança na Rede; Comércio Eletrônico e Habilidades no uso das TIC. Em 2006 a pesquisa também foi ampliada os módulos relativos à contratação e treinamento de especialistas e profissionais com habilidades em TIC e ao tipo de conexão para acesso à internet. Também foram incluídas questões sobre uso de softwares específicos, tipo de sistema operacional e política de restrição de acesso.

Os resultados gerais da pesquisa mostram que o uso de computadores e da internet pelas empresas investigadas é praticamente universal, indicando um alto nível



de informatização do setor privado no Brasil. Entretanto, ainda não chega a 50% o número de companhias com web site ou que usam a rede para a compra e a aquisição de bens e serviços, e ainda são grandes as dificuldades encontradas na contratação de profissionais com especialidade em TIC, o que mostra que ainda há muito a ser feito para que o potencial das tecnologias da informação e da comunicação seja absorvido pelo setor produtivo brasileiro.

Pesquisas sobre o uso das tecnologias contribuem para promover o debate, criar as condições para que o setor público possa planejar seus programas de governo eletrônico e de inclusão digital, bem como as políticas de difusão da banda larga no país e toda a infra-estrutura co-relacionada com o desenvolvimento da internet. Esses indicadores também são importantes para que as empresas privadas e os empreendedores planejem seus negócios e avaliem as tendências relacionadas ao crescimento da Internet, que é o centro nervoso da economia globalizada. (BALBONI, 2006).

Em outra pesquisa do IBGE, divulgada no jornal Correio Popular, de Campinas (SP), em 18 de setembro de 2007 (Caderno Brasil, página B3), os programas de internet já estão presentes em quase metade dos 5.594 municípios do país. A pesquisa mostra que, em sete anos, houve um aumento de 178% no total de cidades que passaram a contar com o serviço. Em 1999, o país dispunha de provedor em 16,4% dos municípios. Em 2006, o percentual saltou para 45,6%.

Muitos países despertaram o interesse para as pesquisas relacionadas às Tecnologias da Informação e Comunicação e “no caso do Brasil, a importância da entrada da tecnologia na vida do cidadão é atestada pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), que pela primeira vez em 2001, na pesquisa domiciliar considerou o computador e a internet como elemento a ser quantificado” (DALMONTE, 2006, p.139).

Nessa perspectiva, em 1983, a UNESCO apresentou uma importante publicação, o Relatório MacBride, que toma por referência os desníveis no campo comunicacional entre as nações desenvolvidas e subdesenvolvidas. O referido documento afirma que a “comunicação é a base de toda sociabilidade” (UNESCO *apud* DALMONTE, 2007, p.135).

O relatório elenca as principais funções da comunicação no seio da sociedade tecnológica que então vislumbrava: 1) possibilitar ao indivíduo a coleta de informação; 2) socialização – permitir a integração do indivíduo na sociedade; 3) motivação –



estimular atividades individuais e coletivas; 4) debate e diálogo – troca de informações; 5) educação – transmitir conhecimentos; 6) promoção cultural – preservar o patrimônio e renovação estética; 7) distração (entretenimento); 8) integração – acesso à diversidade de informação (DALMONTE, 2007, p.135).

O relatório sinaliza a necessidade de que os países formulem e adotem políticas nacionais de comunicação. Cada país deveria formular seus modelos de comunicação de acordo com sua própria situação, necessidades e tradições, para manter sua integridade, independência e autonomia, isto porque “os desequilíbrios existentes nos sistemas nacionais de informação e comunicação são tão preocupantes e inaceitáveis como as disparidades sociais, econômicas, culturais e tecnológicas, nacionais e internacionais” (UNESCO *apud* DALMONTE, 2007, p.136).

Um dos resultados que exemplificam a afirmação acima está no quadro dos usuários da internet no mundo, que seguem: Ásia 34,5%, Europa 28,7%, América do Norte 23,8%, América Latina 7,3%, Oriente Médio 2,3%, Oceania 1,8%, e África 1,7%. Além disso, o relatório mostra que em países ricos, a cada três habitantes, um possui computador. Mas, na África, por exemplo, essa proporção passa para 1 computador para 130 habitantes.

Novas tecnologias da comunicação em hospitais

Como define Scroferneker (2007, p.9), “a virtualização dos processos comunicacionais das organizações redefine os relacionamentos nos espaços organizacionais internos e externos”. Portanto, torna-se de extrema importância que sejam estudadas a implantação das novas tecnologias de comunicação em hospitais, e a partir disso, levantar o impacto das mesmas para as instituições: “As tecnologias de informação e de comunicação aumentam a velocidade da comunicação, facilitando o acesso imediato à informação e permitem a troca de informação entre diferentes locais geográficos” (PINHO, 2006, p. 321).

Mas, tratando-se de uma instituição relacionada à saúde, deve-se ter mais atenção, o relacionamento médico – paciente; hospital – públicos via tecnologia deve ser muito bem trabalhado. Do ponto de vista da comunicação, é preciso não perder de vista que a tecnologia, por mais avançada que seja, ainda é parte da criação de pessoas. E isto é essencial na condução das relações internas e externas da empresa. No fim, quem se relaciona entre si não são as empresas, mas são sempre as pessoas das empresas. A tecnologia é apenas o vetor dessas relações. A comunicação de uma empresa voltada a



produtos e sistemas que a diferenciam pelo estado da arte na tecnologia, não pode, jamais perder de vista a associação dos produtos, sistemas e serviços que fornece, como o bem-estar que eles geram para as pessoas (HOHL, 2005, p.27).

Os hospitais que estão engajados na tendência das novas tecnologias já perceberam que “quando essas organizações conseguem dar suporte permanente e competente às redes de relacionamentos e de pertencimento, elas criam, no caso de sites, fidelidade dos que os acessam e freqüentam” (NASSAR, 2006, p.151).

Pinho destaca que se deve ter muita atenção e cuidado na implantação desses sistemas, pois “uma das razões para o insucesso dos projetos de TI é a falta de preparo das equipes para aceitá-los, sendo imprescindível que o administrador esteja preparado para administrar seu impacto e promover o adequado treinamento do pessoal” (PINHO, 2006, p. 326).

Tecnologias da Informação e da Comunicação nos Hospitais de Portugal

Pesquisa publicada em janeiro de 2007, realizada pela Sociedade da Informação e do Conhecimento e intitulada “Inquérito à utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação em Hospitais 2006”, revelou que 97,5% dos hospitais de Portugal estão ligados à Internet; 93,9% acedem à rede através de banda larga; 24,7% dispõem de computador para utilização pelos doentes internados; 76,3% e 70,7%, respectivamente, das unidades hospitalares têm o serviço de internamento e o bloco operatório informatizado.

Percebe-se que Portugal se destaca na pesquisa quanto o papel da comunicação e da internet em hospitais. Porém, ao longo dos primeiros meses de pesquisa, não foi encontrado nenhum estudo semelhante no Brasil.

O uso das tecnologias de informação e da comunicação nos hospitais portugueses é considerado excelente. O levantamento realizado pela Sociedade da Informação e do Conhecimento portuguesa é completo, e analisa o nível de utilização de equipamentos e serviços dos hospitais do país, funcionalidades do sistema de informação e comunicação, as atividades informatizadas dos hospitais (divididos em públicos e particulares), a internet nos hospitais, finalidade e utilização da internet, atividades de telemedicina e encomendas de medicamentos pela internet.

Alguns dados interessantes estão no item Atividades Informatizadas, que revela que a gestão de meios complementares e a marcação de consultas externas encontram-se informatizadas em 69,7% e 84,3% dos hospitais, respectivamente. A troca interna de



imagens médicas apresenta-se informatizada em 30,3% dos hospitais portugueses e um pouco mais de metade (54,5%) informatizou a gestão de listas de espera.

Outro fato importante está no item Internet: finalidade e utilização, onde revela que a procura e o recolhimento de informação e documentação, e a consulta de catálogos de aprovisionamento são as atividades que mais fazem os hospitais utilizarem a Internet. Essas atividades representam a preferência de 97,9% e 81,3% dos hospitais, respectivamente.

A formação de recursos humanos através da Internet realizou-se em 38,3% dos hospitais e aproximadamente um terço do universo dos hospitais ligados à Internet utilizam-na para efetuar anúncios de concursos para recrutamento de pessoal.

Um dos objetivos deste projeto de iniciação científica foi encontrar elementos que subsidiem a criação de homepage, permitindo considerar a utilização a ser feita das novas tecnologias da informação e comunicação e também da internet, como um modo de melhorar a gestão dos serviços prestados e oferecer, simultaneamente, informação, agilidade, eficiência e qualidade no atendimento. Espera-se, a partir do que foi pesquisado, apontar possíveis falhas e propor soluções com base nos estudos feitos em relação à comunicação e ao uso da internet na melhoria do relacionamento hospital usuário/ paciente, bem como os demais públicos.

Dalmonte (2007, p.138) defende o “uso social da Internet enquanto ferramenta para a construção de uma nova cidadania”. As organizações que trabalham com saúde são de extrema importância ao sistema social do mundo todo. Assim, a incorporação de novas tecnologias aos hospitais carrega consigo a responsabilidade de facilitar e democratizar o acesso à informação:

Pensar a comunicação alternativa hoje é pensar as relações complexas em duas vias: primeiramente, há que se propor uma comunicação que seja realmente uma alternativa sócio-cultural aos grandes meios e conglomerados de comunicação. É nesse sentido que a Internet representa um campo vasto a ser explorado (DALMONTE, 2007, p.146).

Considerações finais

Como conclusão parcial desse projeto de pesquisa se destaca a defasagem brasileira quanto à utilização das novas tecnologias de informação e comunicação, quando comparado aos países desenvolvidos. Do mesmo modo, destaca-se a questão da acessibilidade dos públicos a esses recursos como uma necessidade a ser pensada, quando se propõe como diretriz a democratização das relações.



Os dados de instituições oficiais como o IBGE e a UNESCO comprovam o potencial da internet no Brasil e no mundo, e os hospitais de certa maneira deveriam seguir a tendência, mas não o fazem no geral. As páginas dos hospitais em sua maioria são utilizadas para divulgação institucional, quando há uma enorme gama de possibilidades a serem exploradas, como divulgação de pesquisas, discussões por blogs e enquetes, e atendimento on line.

Portanto, o próximo passo desse trabalho de iniciação científica tem como objetivo final, a partir do levantamento bibliográfico e análises de sites de hospitais, propor uma página eletrônica para o Hospital e Maternidade Celso Pierro (HMCP), instituição que desempenha um papel de extrema relevância para a Região Metropolitana de Campinas, embora ainda não tenha espaço na internet para a divulgação de suas atividades e nem como um instrumento de comunicação com seus públicos de interesse. O objetivo é indicar que assim como o investimento em tecnologia de aparelhos e softwares voltados a tratamentos e a cirurgias, ações baseadas nas tecnologias da informação e comunicação em hospitais também podem apresentar valiosos resultados à instituição.

A proposta é que a versão final desse projeto – no caso, a página eletrônica HMCP - seja apresentada no XXXI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, em setembro desse ano, em Natal (RN).

Referências Bibliográficas

ALMEIDA, G. W. de; MELLO, R. C. **O uso de novas tecnologias de informação por profissionais da área da saúde na Bahia.** In: Revista de Administração Contemporânea, v.8, n.3, julho/setembro/2004.

BRASIL. Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil 2006 - Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI). Disponível em: <http://www.cetic.br/>. Acesso em: 11 nov. 2007.

DALMONTE, E. F. **Inovações tecnológicas, Webjornalismo e fluxos informacionais: entre novas possibilidades e velhos ideais.** Intercom – Revista Brasileira de Ciências da Comunicação. São Paulo, v.30, n.I, jan./jun.2007.

HERSCOVITZ, H. G. **A Internet e o futuro dos jornalistas.** Revista Brasileira de Ciências da Comunicação. vol. XXVI. n.1. janeiro/junho 2003. São Paulo: Intercom, 2003.

HOHL, C. R. A Comunicação na área de tecnologia. In: NASSAR, Paulo (org). **Comunicação Empresarial – estratégia de organizações vencedoras.** Vol.1. São Paulo: Aberje, 2005.



NASSAR, P. O uso das novas tecnologias de acesso ao virtual. *In*: KUNSCH, Margarida Maria Krohling (org.). **Obtendo resultados com relações públicas**. 2^a ed. rev. São Paulo: Pioneira Tompson Lernig, 2006.

PINHO, J.B. Tecnologias de informação, de Comunicação e de Telecomunicações nas Organizações. *In*: **Comunicação nas Organizações**. Editora Universidade Federal de Viçosa: Viçosa, 2006.

PINHO, J.B. Aplicações das Tecnologias de Informação e de Comunicação nas Organizações. *In*: **Comunicação nas Organizações**. Editora Universidade Federal de Viçosa: Viçosa, 2006.

PORTUGAL. Instituto Nacional de Estatística. Sociedade da Informação e do Conhecimento. **Inquérito à utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação em Hospitais 2006**. Disponível em: <http://www.sbis.org.br/cbis/arquivos/859.pdf>. Acesso em: 11 nov. 2007.

SCROFERNEKER, C. M. **As relações públicas e os blogs organizacionais**. XXX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Santos. 29 de agosto a 2 de setembro. Santos: Intercom, 2007.