

**CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA**  
**Etec Cel. Fernando Febeliano da Costa**  
**Ensino Médio com Habilitação Profissional em Técnico em**  
**Administração**

**Daniela Vitória Dolene da Silva dos Santos**

**Julia Ribeiro Apolinario**

**Laura Ferraz de Barros Matheus**

**Maria Eduarda Lopretti Guarda**

**Vitória Floriano da Silva**

**ANÁLISE DE GESTÃO HOSPITALAR: Sistemas Philips Tasy e**  
**AGHU**

**PIRACICABA - SP**

**2025**

**Daniela Vitória Dolene da Silva dos Santos**

**Julia Ribeiro Apolinario**

**Laura Ferraz de Barros Matheus**

**Maria Eduarda Lopretti Guarda**

**Vitória Floriano da Silva**

**ANÁLISE DE GESTÃO HOSPITALAR: Sistemas Philips Tasy e  
AGHU**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Administração da Etec Cel. Fernando Febeliano da Costa, orientado pela Profa. Eliana Helena Gonçalves, como requisito para obtenção do título de técnico em administração.

**PIRACICABA - SP**

**2025**

Daniela Vitória Dolene da Silva dos Santos

Julia Ribeiro Apolinario

Laura Ferraz de Barros Matheus

Maria Eduarda Lopretti Guarda

Vitória Floriano Silva

### **ANÁLISE DE GESTÃO HOSPITALAR: Sistemas Philips Tasy e AGHU**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Administração da Etec Cel. Fernando Febeliano da Costa, orientado pela Prof.<sup>a</sup>. Eliana Helena Gonçalves da Silva como requisito parcial para obtenção do título de técnico em Administração.

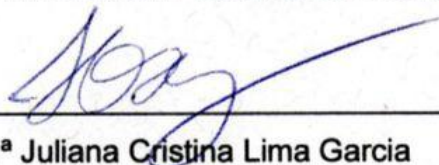
Data de aprovação 29/11/25

### **FOLHA DE APROVAÇÃO BANCA EXAMINADORA**



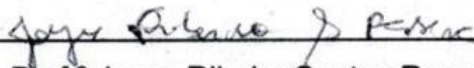
Prof.<sup>a</sup> Eliana Helena Gonçalves da Silva

Etec Cel. Fernando Febeliano da Costa



Prof.<sup>a</sup> Juliana Cristina Lima Garcia

Etec Cel. Fernando Febeliano da Costa



Prof.<sup>a</sup> Joyce Ribeiro Santos Rasera

Etec Cel. Fernando Febeliano da Costa

## **DEDICATÓRIA**

A nós que, mesmo estando exaustos, tendo que nos preparar para os vestibulares, tendo que lidar com todos os desafios e compromissos de estar no terceiro ano do ensino médio, tendo que passar noites mal dormidas e tendo vários surtos durante esse trabalho, passamos por todos os bons e maus momentos juntos e conseguimos encerrar mais esse ciclo com memórias boas, que vão perdurar por muitos anos.

## **AGRADECIMENTO(S)**

Gostaríamos de agradecer a Deus, por tornar tudo isso possível e nos guiar durante todo esse caminho; aos nossos familiares, que nos apoiaram e incentivaram durante toda a nossa trajetória; ao corpo docente da Etec Cel. Fernando Febeliano da Costa, em especial a nossa orientadora Eliana, pois, graças a eles, nunca nos faltou assistência e apoio; e, por último, gostaríamos de agradecer a nós mesmos, autores desse Trabalho de Conclusão de Curso, por todo esforço, dedicação e comprometimento, pois mesmo com todos os pontos altos e baixos, todos os desafios e problemas, todas as crises e surtos que passamos durante essa jornada, nós enfrentamos tudo isso e, no final, conseguimos!

## EPÍGRAFE

“O homem joga sua saúde fora para conseguir dinheiro; depois,  
usa o dinheiro para reconquistá-la.”

CONFÚCIO.

## RESUMO

Este trabalho tem como objetivo a realização da análise comparativa de dois dos Sistemas de Gestão Hospitalar (SGH) - ferramentas que visam otimizar os procedimentos, aprimorar a eficácia e garantir um acesso seguro das informações para os hospitais - mais usados no país, o Sistema Philips Tasy, adotado principalmente por hospitais privados, e o Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHU), utilizado por instituições públicas ligadas ao Sistema Único de Saúde (SUS). O estudo compreende uma análise acerca da aplicabilidade de ambos os sistemas, seus impactos na qualidade e a óptica dos profissionais que usufruem deles em seu cotidiano. Ademais, para alcançar uma visão prática dos SGH, foram realizadas pesquisas, aplicadas por meio de formulários online, de caráter quantitativo e qualitativo exploratória, com o objetivo de obter maior compreensão do uso e da importância dos SGH no dia a dia. Tais pesquisas foram analisadas a partir do auxílio de ferramentas administrativas, que visam ilustrar e facilitar o entendimento dos resultados obtidos. Por último, foi desenvolvido um folheto explicativo sobre o tema. Em síntese, constatou-se que o Philips Tasy apresenta maior integração tecnológica, porém tem um custo elevado; por outro lado, o AGHU se destaca por ser gratuito, apesar de possuir uma interface mais complicada, em comparação com o Philips Tasy.

**Palavras-chave:** Sistemas de Gestão Hospitalar. Philips Tasy. AGHU. Gestão de Saúde.

## ABSTRACT

This work aims to carry out a comparative analysis of two of the Hospital Management Systems (HMS) - tools that aim to optimize procedures, improve effectiveness and ensure secure access to information for hospitals - most used in the country, the Philips Tasy System, adopted mainly by private hospitals, and the Management Application for University Hospitals (AGHU), used by public institutions linked to the Unified Health System (SUS). The study comprises an analysis of the applicability of both systems, their impact on quality and the perspective of the professionals who use them in their daily lives. In addition, to achieve a practical view of the SGH, quantitative and qualitative exploratory research was carried out, applied through online forms, with the objective of obtaining a greater understanding of the use and importance of the SGH in daily life. Such research was analyzed with the help of administrative tools, which aim to illustrate and facilitate the understanding of the results obtained. Finally, an explanatory leaflet on the subject was developed. In summary, it was found that Philips Tasy has greater technological integration but has a high cost; on the other hand, AGHU stands out for being free, despite having a more complicated interface, compared to Philips Tasy.

**Keywords:** Hospital Management Systems. Philips Tasy. AGHU. Health Management.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Mapa de Implantação do AGHU na Rede Ebserh .....	20
Figura 2 - Infográfico dos Resultados das Pesquisas .....	54
Figura 3 - Infográfico de Comparação entre os sistemas .....	55
Figura 4 - Mapa da Empatia do Público Geral.....	57
Figura 5 - Mapa da Empatia da Visão da Enfermagem.....	58
Figura 6 - Análise SWOT do Philips Tasy .....	59
Figura 7 - Análise SWOT do AGHU .....	60
Figura 8 - Análise SWOT da Pesquisa de Satisfação .....	61
Figura 9 - Capa do Folheto .....	62
Figura 10 - Folheto: páginas 1 e 2.....	62
Figura 11 - Folheto: páginas 3 e 4.....	63
Figura 12 - Folheto: páginas 5 e 6.....	63
Figura 13 - Folheto: páginas 7 e 8.....	64

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Análise comparativa dos sistemas .....	31
---	----

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Gênero.....	35
Gráfico 2 - Faixa Etária .....	36
Gráfico 3 - Frequência da utilização.....	37
Gráfico 4 - Público x Privado.....	38
Gráfico 5 - Razão da visita aos hospitais .....	38
Gráfico 6 - Tempo de Espera .....	39
Gráfico 7 - Falhas na Gestão .....	40
Gráfico 8 - Conhecimento dos Profissionais.....	41
Gráfico 9 - Documentos .....	42
Gráfico 10 - Sistema para Facilitar os Atendimentos .....	43
Gráfico 11 - Gênero.....	44
Gráfico 12 - Faixa Etária .....	45
Gráfico 13 - Importância do SGH .....	46
Gráfico 14 - Popularidade do SGH.....	46
Gráfico 15 - Sistema utilizado.....	47
Gráfico 16 - Destaque Positivo.....	48
Gráfico 17 - Desvantagens.....	49
Gráfico 18 - Sistema como um diferencial.....	50
Gráfico 19 - Os sistemas poderiam substituir o papel? .....	50
Gráfico 20 - Capacitação Prática dos SGHs .....	51
Gráfico 21 - Sistema como facilitador da comunicação.....	52

## **SIGLAS**

Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHU)

Enterprise Resource Planning (ERP)

Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Sistemas de Gerenciamento Hospitalar (SGH)

Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats (SWOT)

Sistema Único de Saúde (SUS)

# SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	15
1.2 OBJETIVO GERAL .....	16
1.3 Objetivos específicos .....	16
1.4 SITUAÇÃO PROBLEMA .....	17
1.5 JUSTIFICATIVA .....	17
1.6 METODOLOGIA.....	17
2. REFERENCIAL TEÓRICO .....	18
2.1 Conceito de Sistemas de Gestão Hospitalar .....	18
2.2 Conceito de Sistema Enterprise Resource Planning (ERP) .....	18
2.2.1 ERP na saúde .....	19
2.3 O que é Sistema Philips Tasy .....	19
2.4 O que é o Sistema AGHU (Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários) ..	19
2.5 Aplicabilidade dos Sistema.....	20
2.5.1 Philips Tasy .....	20
2.5.2 AGHU (Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários) .....	22
2.5.3 Análise dos sistemas hospitalares .....	23
2.6 Impactos na Qualidade.....	24
2.6.1 Sistema Philips Tasy .....	24
2.6.2 Sistema AGHU .....	24
2.6.3 Conclusão .....	25
2.7 Percepção de Gestores e Profissionais da Saúde .....	25
2.7.1 Percepção sobre o Sistema Philips Tasy .....	25
2.7.2 Percepção sobre o Sistema AGHU .....	26
2.7.3 Conclusão .....	26
2.8 Comparação.....	26
2.8.1 Philips Tasy .....	27
2.8.2 Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHU) .....	28
2.9 Recomendações de uso e necessidades das instituições .....	32
2.9.1 Planejamento estratégico e alinhamento institucional .....	32
2.9.2 Capacitação de equipes e adaptação de processos .....	33
2.9.3 Sustentabilidade, custo-benefício e infraestrutura tecnológica.....	33
2.9.4 Governança e monitoramento de resultados.....	33
2.9.5 Conclusão .....	34

3. DESENVOLVIMENTO .....	35
3.1. Pesquisa de Satisfação: Gestão Hospitalar .....	35
3.2 A visão da enfermagem sobre sistemas de gestão hospitalar .....	44
3.3 FERRAMENTAS ADMINISTRATIVAS .....	53
3.3.1 Infográficos.....	53
3.3.2 Mapas da Empatia .....	56
3.4 Análise SWOT (FOFA).....	58
4. PROTOTIPAGEM .....	62
5. RESULTADOS ESPERADOS.....	64
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	65
REFERÊNCIAS.....	66

## 1. INTRODUÇÃO

Com a modernização dos hospitais, os métodos administrativos vêm evoluindo constantemente, em uma busca incessante de tornar a dinâmica hospitalar cada vez mais eficiente. Diante disso, foram criados os Sistemas de gestão Hospitalar (SGH), que visam otimizar e dinamizar os processos internos das instituições de saúde, garantindo uma maior eficiência e qualidade para as ações e serviços realizados pela unidade. Neste trabalho serão analisadas as principais características de dois dos mais usados sistemas brasileiros, o Philips Tasy e o Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHU).

Tendo em vista a crescente necessidade por serviços mais eficientes, ágeis e otimizados, os SGH representam uma boa alternativa para suprir todas as exigências das unidades de saúde, sem comprometer a qualidade dos atendimentos. Porém, com tantas opções disponíveis de sistemas no mercado, a dúvida e a indecisão se fazem muito presentes durante o processo de seleção dessas ferramentas. Sob essa perspectiva, a presente trabalho tem principais objetivos compreender as principais características dos sistemas Philips Tasy e AGHU, bem como estudar a aplicabilidade, os impactos na qualidade da unidade instalada e a percepção dos profissionais que usufruem de seus recursos, além de levantar uma análise comparativa entre eles.

Diante disso, foram utilizados meios assistivos durante esse processo de aprofundamento nos sistemas analisados, como duas pesquisas virtuais de caráter quantitativo e qualitativo exploratório, através da plataforma do Google Forms, e ferramentas administrativas, como por exemplo a Análise SWOT, para auxiliar e proporcionar um melhor entendimento dos resultados obtidos nas pesquisas. Ao final, foi-se possível criar um folheto explicativo digital sobre o tema.

### 1.1 Apresentação do Tema

Os hospitais necessitam de uma administração eficiente dos recursos e processos, principalmente diante do cenário atual, com crescentes demandas por serviços de saúde e limitações orçamentárias. Nesse contexto, a adoção de sistemas integrados de gestão, como o Philips Tasy e o Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHU), tem se tornado uma nova ferramenta estratégica para otimizar processos, auxiliar na tomada de decisões e gerenciar informações hospitalares.

O Philips Tasy se destaca como um sistema de gestão hospitalar, integrado ao sistema de software ERP - Enterprise Resource Planning, em português Planejamento de Recursos Empresariais -, privado, que integra tanto informações clínicas quanto informações administrativas e financeiras em uma única plataforma. Sua utilização possibilita o controle detalhado de insumos, a automatização de processos hospitalares e a melhoria do fluxo de pacientes, reduzindo desperdícios e aumentando a previsibilidade dos serviços. Já o AGHU, desenvolvido pelo DATASUS em parceria com a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), é um aplicativo público voltado à modernização dos hospitais universitários brasileiros, permitindo a padronização dos processos e o suporte às atividades assistenciais, tanto de ensino quanto de pesquisa.

Nessa perspectiva, ambos os sistemas apresentam grande importância no monitoramento e gestão de informações, uma vez que as instituições de saúde atuais necessitam que os dados sejam planejados, analisados e realizados, sem desconsiderar o destino, o processamento e o armazenamento deles (LONDOÑO, 2019). Com isso, a instituição se torna hábil a oferecer um atendimento mais seguro, com um processo operacional mais eficiente e com uma melhor utilização de seus recursos. Enquanto o Tasy se diferencia pela personalização e abrangência de seus módulos, o AGHU se destaca por ser de acesso público e gratuito, atendendo a hospitais vinculados ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Sob esse viés, o presente trabalho busca analisar comparativamente a utilização dos sistemas Philips Tasy e AGHU como ferramentas auxiliares na gestão hospitalar. Por meio dessa análise, ambiciona-se compreender como essas tecnologias contribuem para a melhoria da eficiência administrativa, da qualidade dos atendimentos e da redução de custos, oferecendo meios para a inovação e a sustentabilidade dos serviços de saúde. Assim, espera-se que os levantamentos realizados nesta monografia exerçam um papel de ferramenta assistiva, a fim de sanar quaisquer dúvidas a respeito dos dois sistemas abordados no trabalho.

## **1.2 OBJETIVO GERAL**

Esse estudo tem como objetivo analisar a aplicação de sistemas de gestão hospitalar, usando como base os softwares Philips Tasy e AGHU, visando compreender sua eficiência e comparar a acessibilidade, bem como observar suas vantagens e desvantagens para a administração de hospitais privados e públicos.

## **1.3 Objetivos específicos**

- Identificar as principais características técnicas e funcionais dos sistemas Philips Tasy e AGHU;
- Analisar a aplicabilidade de cada sistema na gestão hospitalar, considerando custos, usabilidade, integração e suporte;
- Avaliar os impactos desses sistemas na qualidade do atendimento ao paciente e na eficiência dos processos internos;
- Investigar a percepção de gestores e profissionais da saúde quanto ao uso do Tasy e do AGHU;
- Comparar vantagens e limitações do Philips Tasy, enquanto sistema privado, e do AGHU, enquanto sistema público;
- Propor recomendações de uso conforme o perfil e as necessidades das instituições hospitalares.

## **1.4 SITUAÇÃO PROBLEMA**

A gestão hospitalar enfrenta desafios para otimizar recursos e processos e se adequar a restrições de orçamento. Nesse sentido, a adoção de sistemas de gestão hospitalar (SGH) é crucial para a eficiência operacional e qualidade do atendimento. No entanto, a ineficiência na aplicação desses sistemas pode resultar na má gestão do hospital, desde o atendimento até a logística de recursos, impactando negativamente a qualidade dos serviços prestados à comunidade. Diante da relevância de um SGH eficiente, surge a necessidade de uma análise comparativa entre o Philips Tasy (utilizado em hospitais particulares) e o AGHU (Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários), a fim de compreender suas limitações e acessibilidade, ressaltando a carência da integração dos setores hospitalares para uma gestão hospitalar eficiente.

## **1.5 JUSTIFICATIVA**

A administração hospitalar enfrenta diversos desafios. A crescente demanda por serviços de saúde, somada à escassez de recursos e à complexidade dos processos internos, exige uma gestão eficiente. Nesse contexto, a utilização de Sistemas de Gerenciamento Hospitalar (SGH), como o Philips Tasy e o Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHU) permite o manuseio de grandes quantidades de dados de forma eficiente, facilitando a tomada de decisões e contribuindo para a melhoria dos serviços prestados à população. A pesquisa busca analisar as ferramentas utilizadas, pelos setores público e privado, para averiguar a aplicabilidade e as assistências oferecidas por elas.

Diante disso, torna-se importante investigar o impacto dos SGH, compreendendo suas capacidades, limitações e contribuições práticas. Estando diretamente relacionada ao Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) nº 3 - Saúde e Bem-Estar, que visa assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, a análise desses sistemas faz-se de suma importância para atingir essa meta, uma vez que, por meio desse estudo, será possível compreender os pontos positivos e negativos dos sistemas abordados, a fim de melhorar a qualidade dos serviços prestados à população.

## **1.6 METODOLOGIA**

A metodologia aplicada na presente monografia será a leitura realizada em fontes acadêmicas como artigos científicos, livros, dissertações e publicações especializadas em gestão hospitalar, além da realização de duas pesquisas, através da plataforma do Google Forms, que terão caráter qualitativo e exploratório. Os dados levantados serão analisados e apurados, a fim da obtenção de um conhecimento mais aprofundado sobre os sistemas de gestão em instituições de saúde.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

No atual cenário brasileiro, os sistemas de gestão hospitalar desempenham um papel estratégico crucial para o gerenciamento dos dados. Para lidar com a crescente demanda de informações, torna-se essencial a utilização de tecnologias auxiliares ao tratar referências clínicas, administrativas e financeiras, assim consolidando um ambiente moderno e uma gestão integrada, além de proporcionar a otimização dos recursos, desenvolvendo uma maior eficiência durante a utilização dos recursos hospitalares, e uma maior qualidade nos atendimentos prestados à população, como explica a Equipe do site TOTVS, site do sistema de gestão hospitalar TOTVS. Nesse contexto, destacam-se os sistemas de gestão hospitalar Philips Tasy e o AGHU (Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários), amplamente utilizados pelos hospitais em todo o Brasil como ferramentas assistenciais à administração e ao processo de tomada de decisões.

### 2.1 Conceito de Sistemas de Gestão Hospitalar

Um Sistema de Gerenciamento Hospitalar (SGH), também chamado de Sistema de Informação Hospitalar, é um “[...] subsistema sociotécnico de um ambiente que compreende todo o processamento de dados, informações e conhecimentos, assim como os atores humanos ou técnicos associados em seus respectivos papéis de processamento de dados, informações e conhecimentos.” (WINTER *et al.*, 2023, p. 37, traduções nossa), ou seja, é uma ferramenta que engloba todas as áreas e procedimentos de um hospital.

Em seu livro, “Health Information Systems - Architectures and Strategies” (Sistemas de Informação em Saúde - Arquiteturas e Estratégias), Alfred Winter, Reinhold Haux, Elske Ammenwerth, Birgit Brigl, Nils Hellrung e Franziska Jahn definem os objetivos de um SGH como:

O objetivo de um sistema de informação hospitalar é possibilitar suficientemente a execução adequada das funções hospitalares para o cuidado do paciente, incluindo a administração do paciente, levando em consideração a gestão econômica do hospital, bem como os requisitos legais e outros. (WINTER *et al.*, 2013, p.34).

Para qualquer instituição de saúde contemporânea, um sistema hospitalar é um recurso indispensável, uma vez que, segundo Malagón-londoño *et al.* (2019), uma boa administração depende de um sistema de informação que facilite a tomada de decisão e que organiza, agiliza e reduz os problemas e os custos das instituições.

### 2.2 Conceito de Sistema Enterprise Resource Planning (ERP)

Segundo a TOTVS (2025), o “Enterprise Resource Planning” (ERP) ou Planejamento de Recursos Empresariais, é um sistema de gestão que integra todas as áreas principais de uma empresa, como o setor de finanças, de logística e o de Recursos Humanos (RH), em uma única plataforma que centraliza os dados e

automatiza os processos da instituição. O objetivo desse sistema é facilitar o manuseamento das informações dos setores, a fim de aumentar o controle e o acompanhamento dos processos.

### **2.2.1 ERP na saúde**

O sistema ERP Hospitalar é uma ferramenta de gestão que desempenha um papel crucial na área da saúde, melhorando o cotidiano das instituições por meio de processos mais inteligentes, automatizados e analíticos. O ERP [...] utiliza software para tornar as operações de saúde mais eficientes. Ele integra diferentes partes de uma organização de saúde, incluindo o gerenciamento de pacientes, a gestão financeira, o controle de suprimentos e o cumprimento de normas. (TREMBLAY, THIERRY, 2024)

Por integrar diversas funções em uma única plataforma, sua crescente utilização tem modernizado a forma como as instituições de saúde gerenciam e organizam seus dados. Segundo Tremblay (2024), além de centralizar e padronizar os dados de todos os setores, auxiliar na tomada de decisões, otimizar o uso de recursos, melhora a comunicação interna dos hospitais e evitar o desperdício de insumos, os sistemas ERP também melhoram a segurança dos pacientes, ajuda na coordenação dos atendimentos e reduz a ocorrência de possíveis, resultando em uma maior produtividade e maior qualidade nos atendimentos.

### **2.3 O que é Sistema Philips Tasy**

O Sistema ERP Tasy é um software brasileiro utilizado na gestão hospitalar. Segundo Ghisio (2025), o Tasy foi desenvolvido pela equipe de especialistas clínicos e operacionais da Wheb Sistemas, no final da década de 1990, em Blumenau, Santa Catarina, tinha como principal função gerir prontuários eletrônicos. Porém, entre os anos de 2007 e 2011, a instituição foi anexada à empresa holandesa Philips, que seguiu com o desenvolvimento da ferramenta.

Esse sistema tem uma ampla gama de utilidades integradas a ele. Alguns exemplos de suas aplicabilidades na gestão hospitalar e clínica são o prontuário eletrônico integrado; maior eficiência na administração de processos; substituição dos processos manuais; melhor gestão assistencial; aumento da rastreabilidade em todas as áreas; visão ampla da gestão e do atendimento hospitalar; análise dos possíveis cenários; acesso a dados em tempo real; fácil extração de informações e dashboards que auxiliam no cotidiano (PHILIPS, 2019).

### **2.4 O que é o Sistema AGHU (Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários)**

O Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHU) é um sistema de gestão hospitalar gratuito do Sistema Único de Saúde (SUS). De acordo com o GOV (2023), essa plataforma foi desenvolvida em 2009 com base no sistema já existente de Aplicativos para Gestão Hospitalar (AGH), para a reestruturação dos hospitais das universidades federais brasileiras.



áreas funcionais de uma instituição de saúde, desde as atividades clínicas até os processos administrativos e financeiros. A Philips, descreve essa solução como uma plataforma capaz de centralizar dados, garantir rastreabilidade e oferecer “decisões clínicas mais rápidas” (PHILIPS, 2024, p.3). Sua aplicabilidade é mais perceptível em hospitais privados de médio e grande porte, além de instituições públicas com capacidade de investimento em tecnologias proprietárias. Classificado como um ERP voltado ao setor da saúde, o Tasy facilita a integração entre módulos e agiliza o fluxo de informações internas.

- **Custos**

Do Sob a perspectiva financeira, o Philips Tasy representa um investimento significativo, tanto na fase de implantação quanto na rotina de manutenção. Sistemas proprietários nesse formato normalmente requerem licenças específicas, infraestrutura tecnológica reforçada e suporte técnico especializado, necessidade confirmada pela própria Philips, ao destacar que o Tasy demanda serviços contínuos de atualização e assistência (PHILIPS, 2024). Mesmo com custos elevados, diversas instituições justificam sua adoção por conta dos benefícios futuros, como maior eficiência, diminuição de falhas e otimização dos processos operacionais.

- **Usabilidade**

A usabilidade do Philips Tasy é frequentemente apontada como um dos seus pontos fortes. Segundo a ISO 9241-11 (2018), a usabilidade refere-se à eficácia, eficiência e satisfação que o sistema oferece ao usuário. O Tasy segue esses princípios ao disponibilizar uma interface intuitiva, dashboards personalizáveis e recursos de análise que facilitam a visualização de informações clínicas e administrativas. Apesar disso, sua complexidade pode gerar resistência inicial entre profissionais menos habituados ao uso de tecnologias, exigindo treinamentos recorrentes.

- **Integração**

Uma das maiores vantagens do Philips Tasy está em sua capacidade de integração com outros sistemas e ferramentas hospitalares. Conforme destaca o Ministério da Saúde (2022), a interoperabilidade, especialmente via padrões como HL7 e FHIR, é essencial para garantir a troca segura e eficiente de dados entre plataformas distintas. O Tasy é compatível com esses padrões, o que favorece a conexão com laboratórios, sistemas de faturamento, prontuários eletrônicos e dispositivos biomédicos, fortalecendo a continuidade assistencial.

- **Suporte**

O suporte técnico do Philips Tasy é reconhecido como um diferencial relevante. A Philips oferece atualizações constantes, consultorias especializadas e assistência tanto remota quanto presencial, contribuindo para a segurança e estabilidade do

sistema (PHILIPS, 2024). Embora esse modelo de suporte acarrete custos mais altos, ele assegura confiabilidade e reduz riscos de paralisações em processos críticos.

### **2.5.2 AGHU (Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários)**

O AGHU (Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários) foi desenvolvido para atender às demandas específicas da rede de hospitais universitários federais, alinhando-se às diretrizes do SUS. Seu uso é direcionado principalmente para instituições públicas que necessitam de padronização de processos e integração com sistemas nacionais de saúde. Por se tratar de um software livre disponibilizado pelo governo federal, não exige pagamento por licenciamento. De acordo com o Ministério da Saúde (2022), a integração entre sistemas públicos é essencial para consolidar informações e garantir conformidade normativa, justificando a adoção do AGHU em ambientes que dependem de alinhamento regulatório.

- **Custos**

O principal atrativo do AGHU é sua ausência de custos para licenciamento, já que o software é distribuído de forma gratuita. Entretanto, sua implementação requer investimentos em infraestrutura local, servidores, capacitação de equipes e manutenção contínua (GOV, 2024). Como não há uma empresa exclusiva responsável pela solução, cabe à própria instituição manter uma equipe de TI qualificada. Ainda assim, continua sendo uma opção economicamente viável para hospitais vinculados ao SUS.

- **Usabilidade**

A usabilidade do AGHU é frequentemente considerada desafiadora. O sistema possui interface menos amigável, o que tende a aumentar a curva de aprendizado. Segundo a ISO 9241-11 (2018), um sistema só alcança boa usabilidade quando apresenta eficácia, eficiência e satisfação, critérios que podem ser comprometidos em sistemas públicos mais rígidos. Essa rigidez, contudo, favorece a padronização dos processos assistenciais, aspecto essencial para a uniformização de práticas nos hospitais universitários.

- **Integração**

No quesito integração, o AGHU prioriza a compatibilidade com sistemas governamentais como o SIH/SUS e o CNES. Para o Ministério da Saúde (2022), essa articulação garante padronização e alinhamento nacional dos dados. Apesar disso, o AGHU apresenta limitações em integrações com plataformas privadas ou com dispositivos biomédicos modernos, o que pode restringir sua eficiência em ambientes que necessitam de interoperabilidade mais avançada.

- **Suporte**

O suporte ao AGHU ocorre de forma colaborativa e descentralizada, envolvendo universidades federais, equipes locais de TI e comunidades de desenvolvedores. Esse modelo estimula a inovação aberta e a evolução constante do sistema, mas também resulta em variações na qualidade do suporte recebido por cada instituição. A ausência de uma central única torna o atendimento menos uniforme quando comparado a soluções comerciais (EBSERH, 2024).

### **2.5.3 Análise dos sistemas hospitalares**

Nesse contexto comparativo, tanto o Philips Tasy quanto o AGHU (Aplicativo para Gestão dos Hospitais Universitários) emergem como soluções de relevância, embora possuam diferenças significativas em termos de custo, usabilidade, integração e suporte, impactando diretamente sua aplicabilidade em diferentes realidades institucionais.

No que tange ao custo, o Philips Tasy é caracterizado como um sistema proprietário, com investimento elevado em licenciamento, customização e manutenção. Esse fator restringe sua implementação a instituições privadas de médio e grande porte, além de hospitais públicos com capacidade de aporte financeiro. Em contrapartida, o AGHU, desenvolvido como software livre, apresenta viabilidade econômica superior para hospitais universitários e unidades do SUS, embora demande investimentos consideráveis em infraestrutura tecnológica, treinamento e manutenção operacional.

Sob a ótica da usabilidade, o Philips Tasy destaca-se por oferecer uma interface intuitiva, dashboards personalizáveis e recursos de BI (Business Intelligence), que facilitam a tomada de decisão em tempo real. Já o AGHU, embora robusto em termos de abrangência assistencial, é frequentemente apontado como menos amigável, exigindo maior curva de aprendizado por parte dos usuários, sobretudo devido à padronização rígida dos processos assistenciais e administrativos.

No quesito integração, o Philips Tasy proporciona alta interoperabilidade, permitindo conexão com prontuários eletrônicos, sistemas de faturamento, laboratórios e dispositivos de monitoramento clínico. Essa característica fortalece a perspectiva de gestão integrada e centrada no paciente, alinhada a tendências de healthtech. O AGHU, por sua vez, prioriza a integração com plataformas do SUS e sistemas governamentais, como SIH/SUS e CNES, o que garante aderência normativa e regulatória, mas limita sua expansão em ambientes hospitalares privados.

Quanto ao suporte, a Philips oferece um serviço especializado, com atualizações periódicas, suporte técnico dedicado e consultorias estratégicas. Essa robustez garante confiabilidade operacional, embora a um custo elevado. O AGHU, em contraste, depende do apoio da comunidade de desenvolvedores e de universidades, resultando em uma rede colaborativa, porém heterogênea, no que se refere à qualidade e à velocidade das soluções ofertadas.

Em síntese, pode-se afirmar que o Philips Tasy se configura como um sistema voltado à eficiência empresarial, com enfoque na competitividade e rentabilidade, atendendo sobretudo à lógica de mercado da saúde suplementar. Já o AGHU materializa-se como uma solução pública e inclusiva, com foco em padronização, conformidade normativa e suporte à rede de hospitais universitários e ao SUS. Dessa forma, a escolha entre um e outro deve considerar não apenas o aporte financeiro da instituição, mas também sua natureza (pública ou privada), perfil de pacientes, demandas assistenciais e objetivos estratégicos de médio e longo prazo.

## **2.6 Impactos na Qualidade**

Na sociedade atual, a busca incessante por uma maior qualidade e eficiência nas instituições de saúde tem se tornado cada vez mais comum. Nesse cenário, WINTER *et al.* (2023), a adoção de ferramentas tecnológicas fez-se essencial para alcançar esse objetivo, sendo implementados sistemas de gestão hospitalar, como o Philips Tasy e o AGHU (Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários), que garantem um aprimoramento da eficiência administrativa das instituições, reduzindo as falhas e otimizando processos.

### **2.6.1 Sistema Philips Tasy**

O Sistema Philips Tasy, conhecido pela sua estrutura integrada e sua interface gráfica intuitiva, compila todos os setores hospitalares, garantindo uma maior eficiência, padronização e conexão entre as áreas. Essa integração oferece uma estrutura adaptável, possibilita a rastreabilidade de processos, indicadores de monitoramento em tempo real, maior agilidade e segurança no fluxo de informações, além de reduzir as falhas manuais. Assim, esse sistema é um grande agente para uma organização eficaz (PHILIPS, 2023).

Ademais, o Tasy não só auxilia na melhoria da gestão da instituição, mas também em uma melhor experiência para os pacientes, possibilitando o acompanhamento da jornada dos indivíduos, do registro de entrada até a alta. Por disponibilizar ferramentas que assistem os atendimentos, como os prontuários eletrônicos, controle de leitos e exames e prescrições eletrônicas, garante uma maior confiabilidade, clareza das informações e eficiência em todas as etapas do processo, certificando-se que nenhum dado foi perdido ou corrompido (PHILIPS, 2023).

### **2.6.2 Sistema AGHU**

Sob essa mesma perspectiva, o Sistema AGHU tem como foco principal a gestão de hospitais públicos e universitários. Por ter como eixo primário essas instituições, ele foi desenvolvido para agilizar os processos hospitalares sem comprometer a eficiência e a qualidade da unidade de saúde. Com esse objetivo, o AGHU exhibe uma gama de recursos que auxiliam na gestão, como a padronização dos processos, o prontuário online, a prescrição digital de medicamentos, o controle de leitos, de exames, de suprimentos, do ambulatório e da área financeira, além de ser integrado ao SUS Digital (programa desenvolvido pelo Governo para a melhor

integração dos dados de saúde entre os hospitais), que possibilita o prontuário único dos cidadãos e facilita o acesso às informações sobre o paciente, mesmo em diferentes unidades de atendimento. Logo, o AGHU, por meio dos instrumentos disponíveis em seu sistema e a organização por módulos da sua interface, proporciona não só uma rapidez durante os processos, mas também uma maior eficiência e qualidade na realização dos atendimentos hospitalares (GOV, 2024).

### **2.6.3 Conclusão**

Em conclusão, nota-se que ambos os sistemas são fatores cruciais no controle da qualidade, por meio da integração, digitalização e gestão das informações, promovendo uma melhoria contínua, segurança de dados e eficiência de processos. Dessa forma, a adoção desses sistemas representa não só um avanço tecnológico, mas também a busca por um ambiente melhor e mais funcional, tanto para os funcionários quanto para os pacientes. Além disso, mostra a mudança estrutural na forma como os hospitais planejam e executam seus processos, evidenciando o papel estratégico que a tecnologia desempenha como elemento fundamental para a qualidade, a segurança e a eficiência nos hospitais.

## **2.7 Percepção de Gestores e Profissionais da Saúde**

A percepção de gestores e de profissionais da saúde em relação aos sistemas de gestão hospitalar é um aspecto essencial para avaliar a eficácia e a aceitação das tecnologias implementadas nas instituições. Mais do que funcionalidades técnicas, a forma como esses sistemas são experienciados no dia a dia revela o grau de aderência, usabilidade e impacto real sobre os processos assistenciais e administrativos.

### **2.7.1 Percepção sobre o Sistema Philips Tasy**

A percepção dos gestores e profissionais da saúde sobre o sistema Philips Tasy é majoritariamente positiva e reforça o compromisso dos hospitais com a eficiência operacional e a qualidade do atendimento. No Hospital Madre Teresa, a implementação do Tasy representa um avanço tecnológico que integra desde o prontuário eletrônico, com certificação digital, até a gestão de leitos, prescrição médica eletrônica, farmácia hospitalar, agendamento de procedimentos, faturamento e financeiro, ampliando a integração com dispositivos médicos e análises. O sistema oferece portais para diferentes públicos, facilitando a coordenação e uma visão atualizada e unificada do histórico do paciente, o que eleva a segurança e precisão na assistência (HOSPITAL MADRE TERESA, 2023).

Além disso, relatos do Hospital São Paulo destacam o uso do Tasy para padronização dos processos clínicos e administrativos, com mais de 600 fichas personalizadas para especialidades médicas e gestão financeira robusta. O sistema trouxe avanços operacionais e clínicos importantes, possibilitando o acompanhamento em tempo real da evolução dos pacientes e facilitando a integração

das equipes, resultando em maior eficiência e qualidade dos serviços (PHILIPS, 2023).

Gestores ressaltam que a implementação do Tasy requer um intenso processo de treinamento e o envolvimento de equipes multidisciplinares para garantir o sucesso, reforçando a segurança e confiabilidade do sistema. (PHILIPS, 2023).

### **2.7.2 Percepção sobre o Sistema AGHU**

O sistema AGHU (Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários) é visto como uma solução inovadora e gratuita para a gestão integrada dos hospitais universitários federais, favorecendo a padronização e a qualificação dos processos administrativos e assistenciais. Segundo gestores da Ebserh, o AGHU possibilita a unificação dos processos clínicos e financeiros, promove o acompanhamento em tempo real da assistência e gera indicadores nacionais essenciais para a melhoria contínua dos serviços (EBSERH, 2024).

Profissionais da saúde reconhecem o AGHU como importante para simplificar a rotina do atendimento e assegurar a segurança da informação, embora enfatizem a necessidade de treinamento constante para melhor uso da plataforma (CALHEIROS, 2023). Além disso, o sistema está integrado ao SUS Digital, por meio da Rede Nacional de Dados em Saúde (RNDS), de modo a promover o prontuário único do cidadão. Essa interoperabilidade entre unidades do SUS fortalece a continuidade do cuidado e contribui para a qualidade da assistência (EBSERH, 2025).

### **2.7.3 Conclusão**

Tanto o sistema Philips Tasy quanto o AGHU são percebidos pelos gestores e profissionais da saúde como ferramentas que promovem avanços significativos na gestão hospitalar, embora cada um tenha características e desafios próprios. O Tasy se destaca pela amplitude de módulos, alta capacidade de personalização e atuação voltada a hospitais públicos e privados de médio e grande porte, o que demanda processos mais complexos de implementação e capacitação. Por outro lado, o AGHU se consolida como uma solução pública, gratuita e padronizada, essencial para a rede de hospitais universitários federais e cada vez mais integrada ao SUS Digital, favorecendo a interoperabilidade e a gestão unificada de informações em âmbito nacional.

Apesar de suas diferenças estruturais, ambos os sistemas evidenciam a importância do investimento contínuo em treinamento, suporte às equipes e adaptação às necessidades institucionais para que seus benefícios se traduzam em melhorias efetivas na eficiência operacional, na segurança da informação e na qualidade da assistência em saúde.

## **2.8 Comparação**

Diante da importância já mencionada anteriormente dos Sistemas de Gestão Hospitalar (SGH), que são ERPs (Enterprise Resource Planning) voltados para

hospitais, logo, é evidente a necessidade de comparação entre as vantagens e limitações dos sistemas utilizados em hospitais públicos e hospitais privados, como indicador de acessibilidade a atendimento hospitalar de qualidade. Logo, foram escolhidos os sistemas Philips Tasy (usado em hospitais particulares) e AGHU (usado em hospitais públicos universitários).

Para a comparação, foram avaliados e pesquisados os seguintes critérios: custos, usabilidade, integração, suporte, aplicabilidade e impacto na qualidade.

### **2.8.1 Philips Tasy**

- **Custo**

A política de precificação do sistema Philips Tasy, não permite que o custo seja divulgado publicamente, pois se trata de um processo burocrático complexo e personalizado para cada hospital, podendo variar de acordo com fatores como o porte, os módulos e funcionalidades da instituição. Segundo a Philips (2025), a definição do investimento é realizada sob medida, exigindo que as instituições de saúde entrem em contato direto com a empresa para solicitar uma cotação personalizada, baseada nas necessidades específicas de cada hospital. De acordo com Machado (2025), com a notícia da possível venda do sistema Philips Tasy para outra empresa, os hospitais irão precisar de tempo para se adaptar a novas mudanças na infraestrutura da plataforma, incluindo aquisição de novos hardwares e projetos de integração, apontam os textos.

- **Usabilidade**

Segundo a Philips (2025), a usabilidade do Philips Tasy é aprimorada por sua interface *web* responsiva (HTML5), permitindo acesso em diversos dispositivos e reduzindo a carga cognitiva do usuário através de ícones e legendas reconhecíveis, além de fluxos mais simples. No entanto, sem melhorias contínuas - desenvolvidas pela Philips e compradas pelos hospitais - o sistema pode se tornar obsoleto, levando a indisponibilidades que afetam a operação e a segurança dos dados.

- **Integração**

O sistema também melhora a eficiência ao integrar dados e processos, reduzir retrabalho e oferecer ferramentas de autoatendimento para pacientes, com a tecnologia de voz para uma experiência "hands-free" que ajuda a diminuir a fadiga administrativa. Ainda assim, a dependência do sistema para a operação diária torna qualquer troca ou mudança uma tarefa delicada, com riscos de interrupção do fluxo de registros médicos e experiência do usuário. (PHILIPS, 2025)

- **Suporte**

Conforme Philips, além do orçamento e atendimento inicial personalizado com base nas necessidades do hospital, ela oferece atendimento ao consumidor também personalizado para soluções de problemas e reparo, atualizações de software, garantia do produto e compra separada de peças e acessórios, além da possibilidade de registrar o produto adquirido para estender a garantia e acessar promoções. Ademais, a Philips possui um portal de aprendizagem chamado “*Philips Learning Center*”, onde possui diversos cursos gratuitos de capacitação para a área da saúde, tanto para aplicações e softwares, quanto para áreas específicas de aprendizado. Apesar disso, nossas pesquisas não encontraram um curso próprio para o sistema Philips Tasy, apenas um manual técnico disponibilizado no site, portanto é possível deduzir que o atendimento dê instruções básicas sobre o funcionamento do software. Diante disso, umas das desvantagens relatadas a respeito do Philips Tasy é a falta de treinamento completo para que os profissionais aproveitem o potencial completo do sistema.

- **Aplicabilidade**

O Philips Tasy é utilizado por hospitais particulares, necessitando de investimento de capital para integração e atualizações. Segundo a Philips (2025), a plataforma atua em diversos segmentos: Na Gestão de Atendimento ao Paciente, por exemplo, ela reúne todo o histórico clínico, o que ajuda a evitar exames repetidos e torna o diagnóstico mais rápido. Já na parte de Gestão Administrativa, o foco é melhorar o controle financeiro, o faturamento e o estoque.

Outro ponto importante é o Controle Operacional e a Colaboração. O sistema permite que equipes de diferentes níveis (atenção primária, secundária etc.) acessem dados em tempo real com segurança. A ideia central dessas funções é trazer mais Agilidade e Eficiência, diminuindo o trabalho manual repetitivo e ajudando os gestores a tomarem decisões baseadas em dados concretos (PHILIPS, 2025).

- **Impacto na qualidade**

Dessa forma, observa-se que o Philips Tasy impacta a qualidade positivamente ao integrar processos, automatizar tarefas, melhorar a gestão de dados e a segurança do paciente, otimizando o fluxo de trabalho e a tomada de decisões através de ferramentas de suporte clínico. Por outro lado, a implementação pode ser complexa, com riscos de instabilidade, e a dependência do sistema pode gerar problemas em caso de falhas ou migrações bruscas, impactando a experiência do usuário e a operação, (GHISIO, 2025)

## 2.8.2 Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHU)

- **Custos**

Em acordo com Ebserh (2023), o AGHU é disponibilizado de forma gratuita para todas as Secretarias Estaduais e Municipais de Saúde, Universidades, Empresas estatais, Consórcios, Fundações e outras entidades públicas participantes da comunidade.

- **Usabilidade**

A usabilidade do AGHU, o sistema de gestão hospitalar para hospitais universitários federais, é voltada para a facilidade de uso, eficiência e segurança na gestão de prontuários eletrônicos e processos hospitalares. Embora seja uma ferramenta essencial para otimizar o atendimento no SUS, a usabilidade do AGHU é avaliada pelos usuários em cada instituição, considerando aspectos como a interatividade do menu e a rapidez no acesso a informações cruciais, visando a agilidade e a qualidade no cuidado ao paciente. As instituições que utilizam o AGHU são encorajadas a participar da comunidade e oferecer seu feedback para o aprimoramento contínuo do sistema (EBSERH, 2023).

- **Integração**

Conforme o GOV.BR (2025), o AGHU, assim como o Tasy, integra diversas áreas do hospital, centralizando e unificando os dados Estoque, Cirurgias, Exames, Farmácia, Faturamento, Internação, Inventário e disponibilizando Prontuário Online, Prescrição Médica, Prescrição Multiprofissional, Certificação Digital, Controle do Paciente, e outras funcionalidades administrativas, além de conectar o Ambulatório Administrativo e o Ambulatório Assistencial.

- **Suporte**

Cada uma das funcionalidades descrita anteriormente conta com uma apresentação, um manual do usuário e vídeo aulas de tutorial, para todos que tenham interesse de acessar, ainda no site oficial do governo. Além disso, o sistema de demonstração aberto AGHUX permite que os profissionais treinem e se acostumem com a plataforma sem o vínculo do hospital. Ademais, é possível encontrar dúvidas frequentes, um fórum oficial, assistente virtual e WhatsApp da comunidade para suporte direto. (GOV.BR, 2025)

- **Aplicabilidade**

De acordo com o Ebserh (2025), o AGHU é utilizado em toda a rede de 41 Hospitais Universitários Federais da Ebserh, possui cerca de 3 milhões de acessos por mês e uma base de 25 milhões de pacientes. A instalação é local, não dependendo de acesso à internet e conferindo autonomia para gestão da base de dados. A adesão ao sistema é estruturada em duas modalidades distintas. A categoria de Membro Utilizador restringe-se ao uso da ferramenta em estabelecimentos de saúde próprios

ou contratados, sem acesso ao código-fonte, exigindo a associação obrigatória a um gestor para a garantia de suporte. Já a modalidade de Membro Gestor da Comunidade confere maior autonomia: além da utilização do software, permite o acesso integral ao código-fonte para o desenvolvimento de novos módulos e funcionalidades, autorizando também a prestação de serviços de suporte a outras entidades públicas.

- **Impacto na qualidade**

O AGHU impacta a qualidade hospitalar ao promover a segurança do paciente, a eficiência operacional e a melhoria da assistência ao permitir o prontuário eletrônico unificado, a prescrição digital de medicamentos, e a gestão ágil de internações e recursos. A integração do AGHU com o SUS Digital e a expansão para o uso por estados e municípios também fortalecem a padronização e a qualidade dos serviços de saúde em todo o país, segundo o site da EBSEH (2023).

### **2.8.3 Análise comparativa**

Apesar de serem sistemas distintos com públicos divergentes, ambos os sistemas possuem desafios em comum, como a resistência dos funcionários em aceitar e se adaptar a um modelo de gestão mais tecnológico ou a necessidade de treinamento e certificação para todos os profissionais usuários, movimentação que exige um período que pode ser indisponível devido a demanda dos hospitais.

Ainda assim, o sistema Philips Tasy apresenta uma desvantagem em relação ao custo de implementação, que, além do custo do próprio software e suas atualizações, exige que as disposições dos equipamentos do hospital sejam modificadas para que o ecossistema tecnológico seja capaz de suportar e atender a mudança de maneira eficiente. Contudo, o investimento, seja no Tasy ou em algum outro SGH, acaba sendo inevitável para hospitais particulares, visto que o AGHU, sistema gratuito, é oferecido unicamente para hospitais vinculados ao SUS, ou seja, públicos.

Além disso, segundo nossas pesquisas, o treinamento para capacitação dos funcionários para o Philips Tasy parece ser oferecido após adquirir o produto ou por um preço adicional. Ainda assim, uma das desvantagens continua sendo a falta de treinamento. Para o AGHU, o treinamento e a plataforma de demonstração AGHUX ficam disponíveis no site org.br para que qualquer pessoa ou profissional possa acessar. Ambos demandam tempo de dedicação para treinamento, a fim de que a ferramenta seja usada de forma eficiente.

No quesito usabilidade, destaca-se o Philips Tasy que, mesmo que as atualizações sejam pagas, utiliza tecnologia mais recente e intuitiva, com a linguagem de programação HTML5, que deixa o design mais visual e rápido. Ainda assim, o AGHU usa um design complexo, mas fácil de usar, exigindo apenas adaptação e costume, voltado para universitários.

A respeito da integração, ambos demonstram uma boa integração de setores, abrangendo desde a cadeia de suprimentos até os prontuários de pacientes. Já o

suporte oferecido pela Philips Tasy se baseia no serviço totalmente personalizado e suporte direto ao consumidor, oferece também cursos gratuitos de diversas áreas da saúde através do portal de aprendizagem “Philips Learning Center”, mas sem um específico para Philips Tasy, como mencionado anteriormente. Já o AGHU desenvolveu uma comunidade de usuários para coletar feedbacks, contato para dúvidas e inteligência artificial de suporte, enfrentando apenas, segundo pesquisas, falta de divulgação desses recursos.

Em síntese, ambos os sistemas se aplicam em diversos setores do hospital, apenas se diferenciando entre o Philips Tasy para privado e AGHU para público, os dois são os mais utilizados e são implementados em todo o Brasil. O impacto na qualidade é indispensável, como SGHs, os sistemas oferecem agilidade no acesso a dados cruzados, eficiência operacional, gestão de recursos e pacientes, automatização de tarefas e aumenta a segurança dos pacientes.

Tabela 1 - Análise comparativa dos sistemas

<b>Indicador</b>	<b>Philips Tasy</b>	<b>AGHU</b>
<b>Público</b>	Hospitais Privados	Hospitais públicos
<b>Custo</b>	Investimento em software, atualizações e equipamentos	Gratuito, custo adicional para equipamentos
<b>Treinamento</b>	Pago, pelo Philips ou por plataformas terceiras. Demanda tempo.	Gratuito, qualquer pessoa pode acessar pelo site gov.br. Demanda tempo.
<b>Usabilidade</b>	Utiliza HTML5, sistema intuitivo	Complexo, mas eficiente e fácil de usar
<b>Integração</b>	Abrange diversos setores	Abrange diversos setores
<b>Suporte</b>	Atendimento personalizado e suporte ao consumidor, pouco treinamento	Comunidade de feedback e suporte personalizado, pouco incentivo
<b>Aplicabilidade</b>	Sistema mais utilizado em hospitais privados	Aplicado na maioria dos hospitais universitários
<b>Impacto na qualidade</b>	Melhora a eficiência e a gestão hospitalar	Melhora a eficiência e a gestão hospitalar

Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

Com base na análise comparativa realizada no seu documento, podemos concluir que tanto o Philips Tasy quanto o AGHU são sistemas de gestão hospitalar (SGH) cruciais para a otimização de processos e a melhoria da qualidade do atendimento ao paciente. Embora sejam direcionados a públicos distintos – o Tasy para hospitais privados e o AGHU para instituições públicas universitárias – ambos enfrentam desafios comuns, como a resistência dos funcionários à adoção de novas tecnologias e a necessidade de treinamentos contínuos para o pleno aproveitamento de suas funcionalidades. A principal diferença reside no custo e na acessibilidade, com o Tasy exigindo um investimento significativo, enquanto o AGHU é disponibilizado gratuitamente para o setor público, democratizando o acesso à gestão hospitalar digital.

Em termos de usabilidade, o Philips Tasy se destaca pela interface moderna e intuitiva, impulsionada por tecnologias recentes. Já o AGHU, embora possa parecer complexo inicialmente, é eficiente e fácil de usar após a adaptação. Ambos os sistemas demonstram forte capacidade de integração entre os setores hospitalares e impactam positivamente a qualidade dos serviços de saúde, garantindo agilidade no acesso a dados, eficiência operacional e maior segurança para os pacientes. A escolha entre eles, portanto, dependerá da natureza da instituição e de sua capacidade de investimento, sendo ambos valiosos para a modernização da gestão hospitalar no Brasil.

## **2.9 Recomendações de uso e necessidades das instituições**

A escolha de um Sistema de Gestão Hospitalar (SGH) deve considerar as particularidades estruturais, financeiras e estratégicas de cada instituição. A adequação tecnológica às demandas internas é determinante para o sucesso da implementação, pois o sistema administrativo precisa ser compatível com os recursos e os objetivos de cada organização, se não, a estrutura da instituição fica ineficiente e desorganizada (CHIAVENATO, 2014). Dessa forma, a escolha entre o Philips Tasy e o AGHU deve partir de um diagnóstico institucional detalhado, considerando porte, orçamento, infraestrutura e especialização da equipe técnica.

### **2.9.1 Planejamento estratégico e alinhamento institucional**

Antes de adotar um sistema de gestão hospitalar, é essencial compreender que a tecnologia deve servir como meio de suporte ao planejamento estratégico da organização. Segundo Drucker (2016), a efetividade de uma instituição depende não só do quanto ela faz, mas também do quanto faz corretamente, ou seja, o simples uso de ferramentas tecnológicas não garante resultados positivos; é necessário que elas estejam alinhadas aos objetivos estratégicos e operacionais da instituição.

Nesse sentido, o AGHU apresenta maior adequação para hospitais públicos e universitários, que visam a padronização de processos e o fortalecimento da gestão de recursos vinculados ao Sistema Único de Saúde (SUS). Já o Philips Tasy, por possuir módulos de gestão financeira, logística e clínica integrados, mostra-se mais eficiente para instituições privadas que demandam autonomia na configuração de processos e personalização de relatórios de desempenho.

### **2.9.2 Capacitação de equipes e adaptação de processos**

A implementação de qualquer SGH requer investimento em capacitação e gestão da mudança. Como lembra Laudon (2020), os sistemas podem transformar a maneira como as organizações gerenciam seus negócios, mas apenas se forem acompanhados por adaptações no ambiente de trabalho e treinamentos constantes.

Dessa forma, instituições que optarem pelo AGHU devem priorizar a formação de equipes multidisciplinares que dominem a interface pública do sistema e compreendam suas limitações de personalização. Já o uso do Philips Tasy demanda um corpo técnico com conhecimento avançado em ERP (Enterprise Resource Planning), além de gestores capazes de interpretar dados de desempenho e propor melhorias contínuas nos processos.

A capacitação, portanto, é um fator que influencia diretamente a eficiência dos sistemas. Um hospital pode adquirir um software avançado, mas se os colaboradores não forem devidamente preparados, o resultado tende à subutilização das ferramentas, conforme aponta Gil (2019), a qualificação dos funcionários é a principal ponte entre a tecnologia e a eficiência organizacional.

### **2.9.3 Sustentabilidade, custo-benefício e infraestrutura tecnológica**

Outro ponto fundamental é a sustentabilidade financeira e tecnológica. O AGHU, por ser de acesso público e gratuito, é mais adequado a instituições que dependem de orçamento público e necessitam reduzir custos operacionais. Segundo Londoño (2019), ao informatizar o ambiente hospitalar, deve-se priorizar as ações que mitiguem os desperdícios e auxiliem na otimização da tomada de decisões estratégicas, de forma acessível e sustentável.

Já o Philips Tasy, apesar de exigir investimento financeiro mais elevado, oferece recursos de integração em tempo real e análise preditiva, o que pode gerar economia a longo prazo por meio da automatização e controle de insumos. Dessa forma, a escolha entre ambos deve levar em conta o equilíbrio entre custo, benefício e infraestrutura tecnológica disponível.

### **2.9.4 Governança e monitoramento de resultados**

Independentemente do sistema adotado, a governança é o elemento que garante a eficiência e a segurança das informações hospitalares. De acordo com Turban (2018), a governança da Tecnologia da Informação (TI) garante que os investimentos em tecnologia estejam de acordo com os objetivos da instituição e concedam um valor capaz de mensurar.

Assim, recomenda-se que as instituições implementem políticas de monitoramento contínuo, com indicadores de desempenho (KPIs) voltados para qualidade do atendimento, eficiência operacional e satisfação dos usuários. Além disso, auditorias internas devem ser realizadas para avaliar a conformidade dos

processos e a integridade dos dados, garantindo o cumprimento das normas de segurança da informação.

### **2.9.5 Conclusão**

Conforme os autores analisados, a adoção de um sistema de gestão hospitalar deve ser vista como um processo de transformação institucional, e não apenas tecnológica. O sucesso depende da compatibilidade entre o sistema escolhido e a maturidade organizacional da instituição.

Portanto, hospitais públicos e universitários encontram no AGHU uma ferramenta eficiente para padronização e integração dos serviços, enquanto hospitais privados se beneficiam da personalização e da abrangência do Philips Tasy. Em ambos os casos, o planejamento estratégico, a capacitação das equipes e a governança contínua são elementos fundamentais para garantir o uso eficaz e sustentável dos sistemas de gestão hospitalar.

### 3. DESENVOLVIMENTO

Para uma melhor análise e compreensão tanto dos SGH Philips Tasy e AGHU quanto da gestão geral dos hospitais regionais, foram realizadas duas pesquisas, de caráter quantitativa e exploratória, pelo Google Forms e a aplicação dos dados apresentados em ferramentas administrativas, com o intuito de desenvolver um conhecimento mais aprofundado perante o tema.

As duas pesquisas têm como principal objetivo compreender a percepção do público a respeito do sistema de gestão e organização dos hospitais frequentados, além da percepção dos alunos do Técnico de Enfermagem da Escola Técnica Estadual Coronel Fernando Febeliano da Costa sobre o uso de sistemas de gestão hospitalar.

#### 3.1. Pesquisa de Satisfação: Gestão Hospitalar

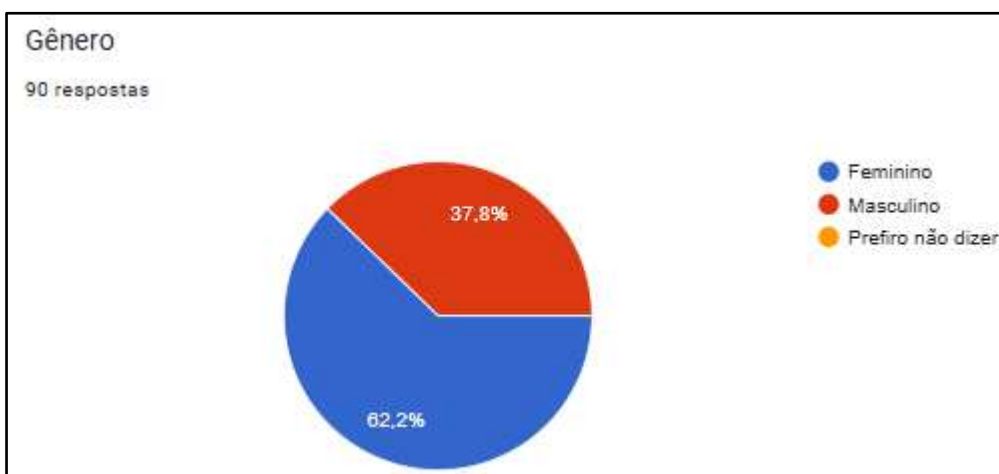
O questionário focado na coleta de dados, de público mais amplo, foi elaborado com 10 (dez) perguntas, divididas em por caráter demográfico/de perfil e investigativas. A pesquisa ficou disponível do dia 8 de setembro até o dia 15 do mesmo mês, e apresentou 90 respostas.

#### Perguntas Demográficas

Foram elaboradas 5 (cinco) questões de caráter demográfico, com um objetivo quantitativo de análise de perfil.

- **Gênero**

Gráfico 1 - Gênero



Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

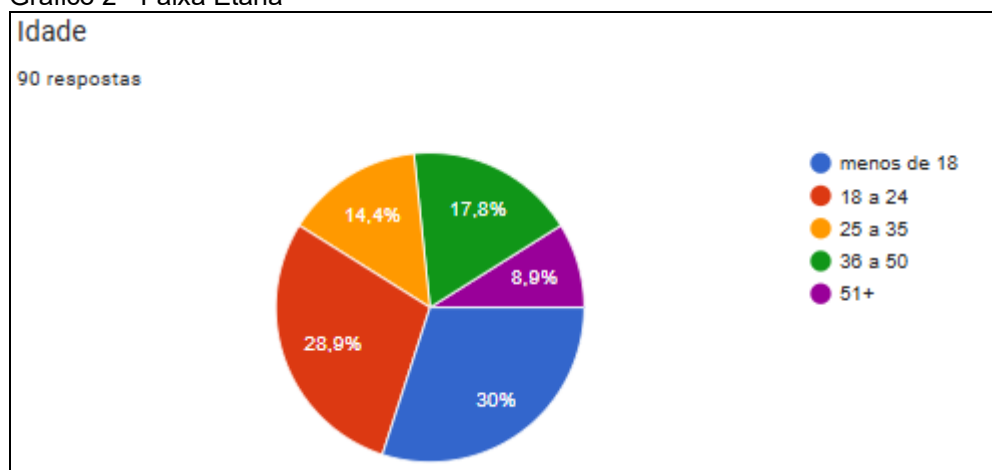
- Feminino - 56 pessoas: 62,2%;
- Masculino - 34 pessoas: 37,8%;

- Prefiro não dizer - 0 pessoas: 0%.

Após analisar o gráfico que contém as respostas sobre os gêneros dos entrevistados, pode-se concluir que, dos 90 indivíduos participantes, 56 se enquadram no gênero feminino, o que corresponde a 62,2% do total, e apenas 34 se identificam com o gênero masculino, o qual corresponde a 37,8% do total. Com essas informações, é possível perceber que há uma predominância do sexo feminino perante a pesquisa, uma vez que esse público é conhecido por estar mais disposto a responder pesquisas, além de representar o círculo de amizade das integrantes da equipe.

- **Faixa Etária**

Gráfico 2 - Faixa Etária



Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

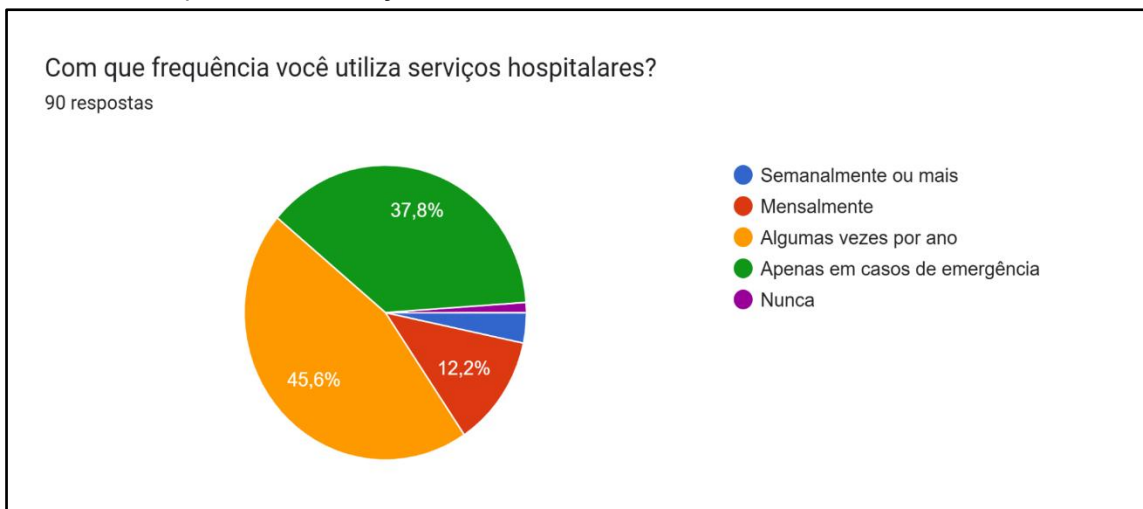
- Menos de 18 anos - 27 pessoas: 30%
- De 18 a 24 anos - 26 pessoas: 28,9%
- De 25 a 35 anos - 13 pessoas: 14,4%
- De 36 a 50 anos - 16 pessoas: 17,8%
- 51 anos ou mais - 8,9%

Após analisar o gráfico, pode-se concluir que há uma predominância de indivíduos com menos de 18 anos até 24 anos, representando 58,9% das respostas totais. Tomando como base os dados apresentados acima, pode-se concluir que a pesquisa atingiu, majoritariamente, o público jovem.

Esse resultado se dá pelos fatores de compartilhamento. Diante disso, por ser uma pesquisa virtual e ter sido repassada, primeiramente, para os demais estudantes da instituição, Etec. Cel. Fernando Febeliano da Costa, o público jovem se mostrou predominante.

- **Frequência da Utilização dos Serviços Hospitalares**

Gráfico 3 - Frequência da utilização



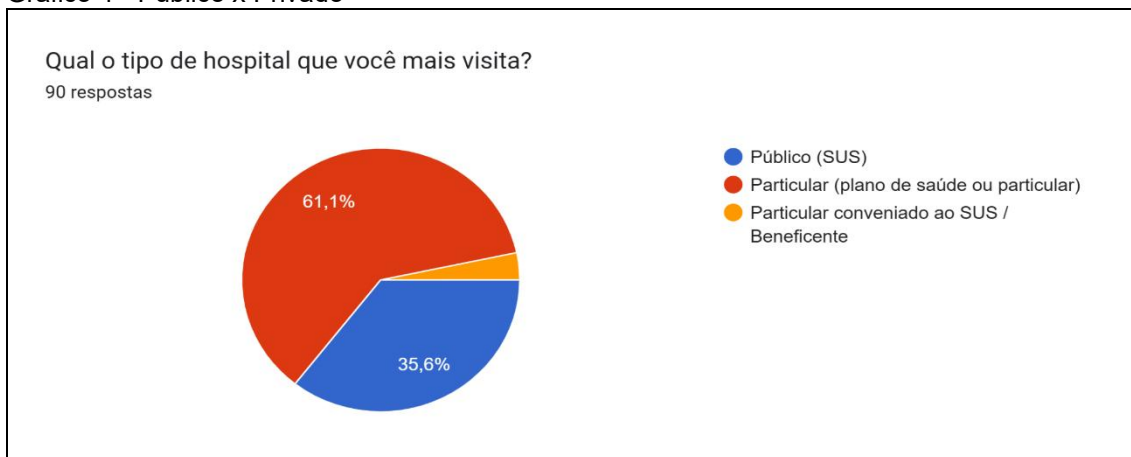
Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

- Semanalmente ou mais - 3 pessoas: 3,3%
- Mensalmente - 11 pessoas: 12,2%
- Algumas vezes por ano - 41 pessoas: 45,6%
- Apenas em casos de emergência - 34 pessoas: 37,8%
- Nunca - 1 pessoa: 1,1%

Ao analisar os dados acima, pode-se concluir que a maioria dos indivíduos participantes fazem uso dos serviços hospitalares algumas vezes por ano ou somente em caso de emergências, que correspondem a 83,4% do total, contrastando com o percentual de pessoas que utilizam com mais frequência (semanalmente ou mensalmente), que correspondem a 15,5% do total. Isso se dá pela cultura brasileira de só ir ao hospital quando está realmente doente (emergências ou casos graves/que necessitam da assistência médica) ou ir uma vez por ano, para assegurar que está tudo bem, a famosa consulta para “check-up”.

- **Unidade de Atendimento**

Gráfico 4 - Público x Privado



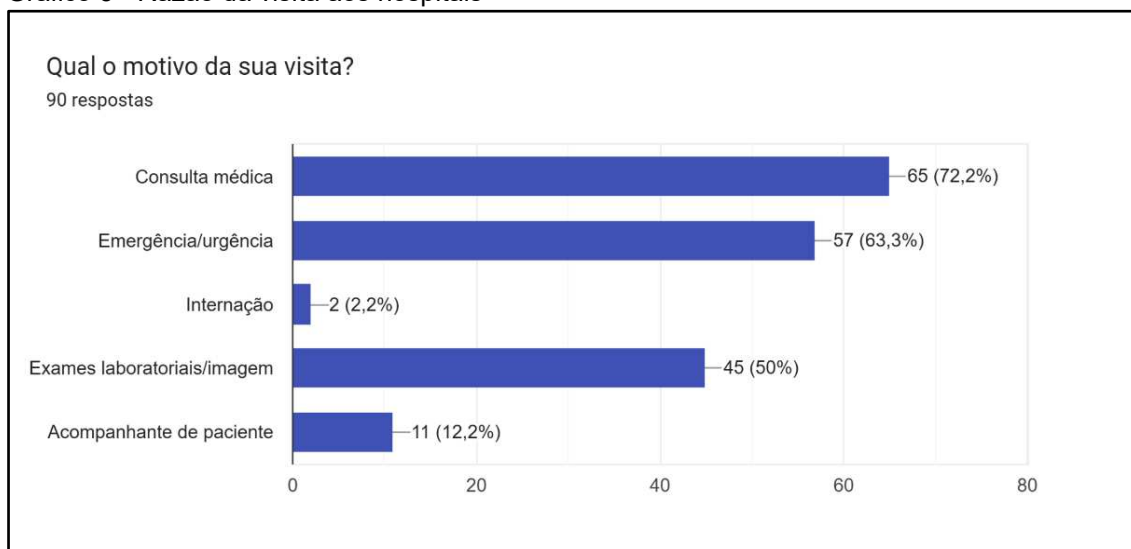
Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

- Público (SUS) - 32 pessoas: 35,6%
- Particular (plano de saúde ou particular) - 55 pessoas: 61,1%
- Particular conveniado ao SUS / Beneficente - 3 pessoas: 3,3%

Ao analisar o gráfico acima, pode-se concluir que a maioria dos membros da amostra fazem uso de unidades hospitalares privadas, representando 61,1% do total, enquanto 35,6% dos indivíduos fazem uso de unidades públicas, o SUS. Esse dado reflete tanto os fatores socioeconômicos culturais das pessoas que responderam quanto a busca da população por um atendimento mais rápido (encontrado em instituições privadas de saúde).

- **Motivação da Visita**

Gráfico 5 - Razão da visita aos hospitais



Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

- Consulta médica - 65 pessoas: 72,2%
- Emergência/urgência - 57 pessoas: 63,3%
- Internação - 2 pessoas: 2,2%
- Exames laboratoriais/imagem - 45 pessoas: 50%
- Acompanhante de paciente - 11 pessoas: 12,2%

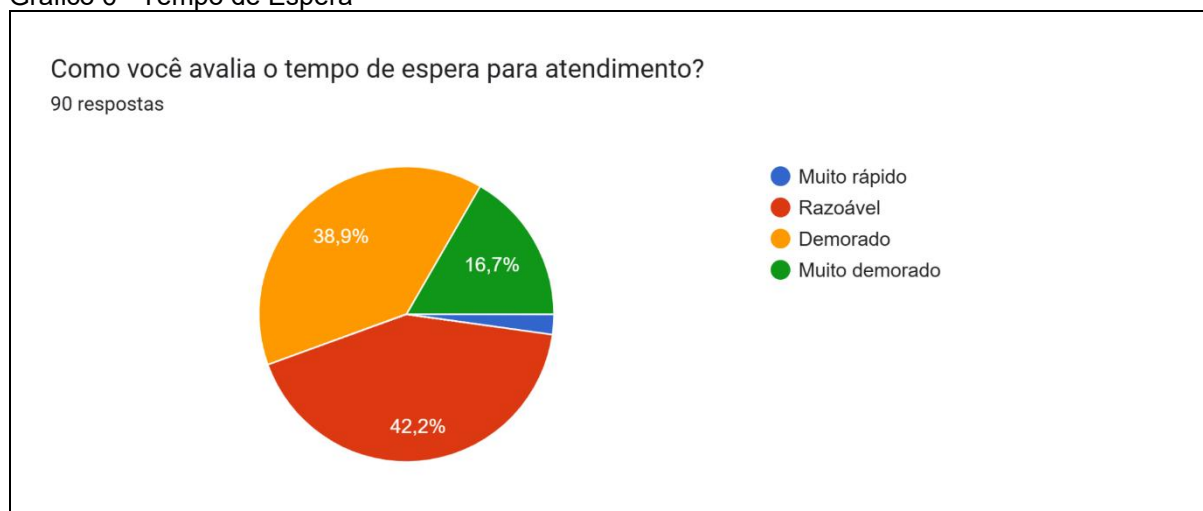
Constata-se que dos 90 indivíduos participantes, os motivos mais frequentes que os levam a visitar as unidades de saúde são, respectivamente: consulta médica (72,2%), emergências (63,3%) e exames laboratoriais (50%). Por outro lado, a visita aos hospitais por razões de internação ou até mesmo como acompanhante, somam somente 14,4%. Esses resultados dialogam diretamente com a análise da frequência com que os indivíduos vão aos hospitais, reforçando a ideia de que a maioria só vai procurar as unidades de saúde para uma consulta médica simples, para a realização de exames e/ou quando tem alguma emergência/quando é realmente necessário.

## Perguntas Exploratórias

Foram elaboradas 5 (cinco) questões de caráter exploratório, com um objetivo qualitativo sobre a experiências dos membros da amostra nas unidades hospitalares.

- **Tempo de Espera**

Gráfico 6 - Tempo de Espera



Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

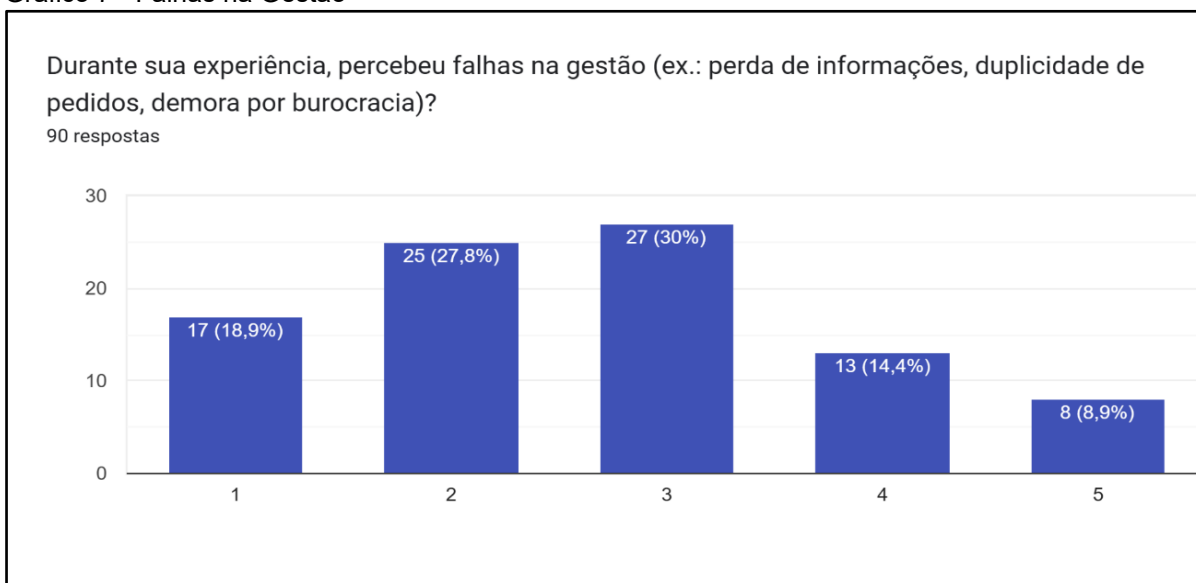
- Muito rápido - 2 pessoas: 2,2%
- Razoável - 38 pessoas: 42,2%

- Demorado - 35 pessoas: 38,9%
- Muito demorado - 15 pessoas: 16,7%

Após analisar o gráfico acima, pode-se concluir que a grande maioria das pessoas entrevistadas acham o tempo de atendimento dentro dos hospitais demorado ou muito demorado, correspondendo a 55,6% do total, porém 38 indivíduos, correspondente a 42,2%, discordam e acham que há um tempo de espera razoável. Esse dado pode ser explicado por diversos fatores, como a época em que a pessoa vai ao hospital (por exemplo: há uma época do ano, normalmente no inverno, onde há mais casos de gripe; isso influencia diretamente na rapidez dos atendimentos, pois tem mais pessoas para serem atendidas. Outro exemplo: se a pessoa vai para o hospital durante o período do verão até o início do outono, onde há maior incidência de casos de dengue, terá mais pessoas para serem atendidas também, resultado em uma possível demora no atendimento) e a localização da instituição, hospitais bem localizados costumam atender mais indivíduos.

- **Falhas na Gestão**

Gráfico 7 - Falhas na Gestão



Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

#### Nenhuma falha

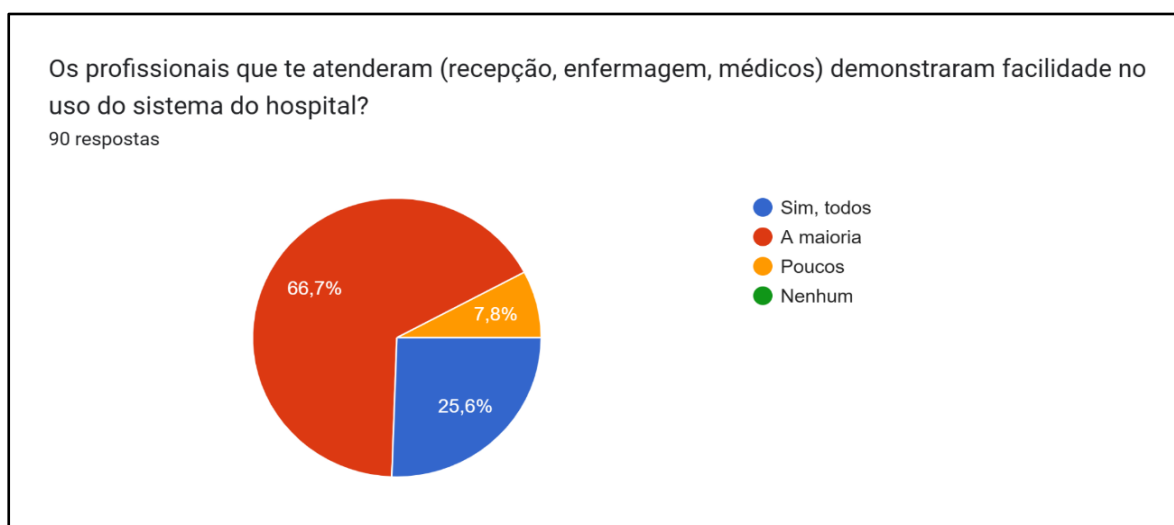
- 1 - 17 pessoas: 18,9%
- 2 - 25 pessoas: 27,8%
- 3 - 27 pessoas: 30%
- 4 - 13 pessoas: 14,4%
- 5 - 8 pessoas: 8,9%

#### Muitas falhas

Analisando os dados apresentados acima, pode-se concluir que, apesar da grande maioria dos entrevistados perceber uma quantidade pequena ou média de falhas na gestão do hospital frequentado, 23,3% das pessoas notaram uma quantidade considerável de falhas da gestão nas instituições frequentadas. Pode-se concluir, tendo como base os dados apresentados, que o mau uso e/ou a ineficiência do sistema de gestão utilizado pelo hospital é perceptível aos pacientes e frequentadores da unidade.

- **Conhecimento Profissional**

Gráfico 8 - Conhecimento dos Profissionais



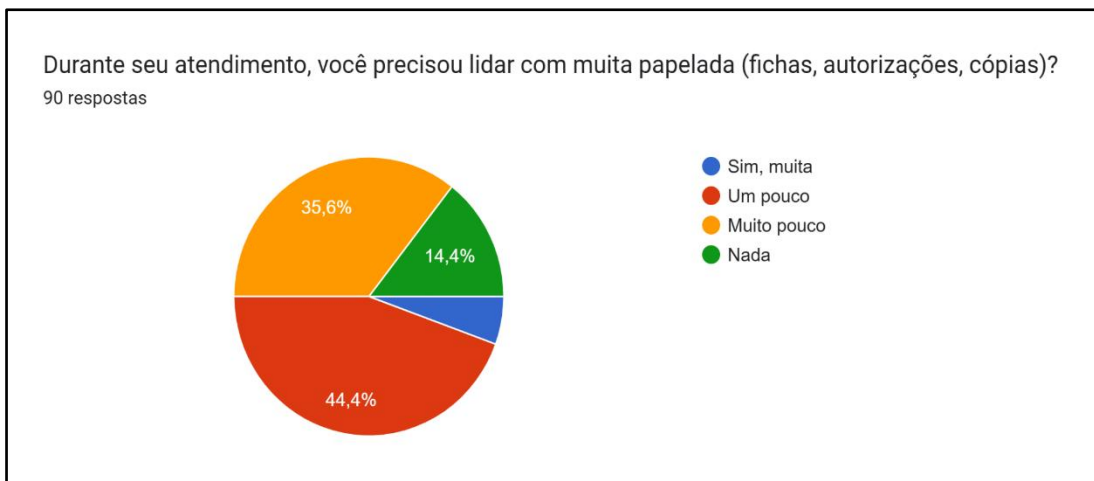
Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

- Sim, todos - 23 pessoas: 25,6%
- A maioria - 60 pessoas: 66,7%
- Poucos - 7 pessoas: 7,8%
- Nenhum - 0 pessoas: 0%

Ao analisar o gráfico representado acima, pode-se notar que a maioria das pessoas perceberam que grande parte dos profissionais que as atenderam mostraram um conhecimento e uma certa facilidade ao usar o sistema de gestão introduzido no hospital em que trabalha, correspondendo a 66,7% do total. Entretanto, 7,8% dos entrevistados notaram que apenas poucos profissionais demonstraram certa facilidade com o sistema, situação que pode dificultar no atendimento dos pacientes e aumentar o tempo de atendimento, causando uma demora desnecessária.

- **Documentos**

Gráfico 9 - Documentos



Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

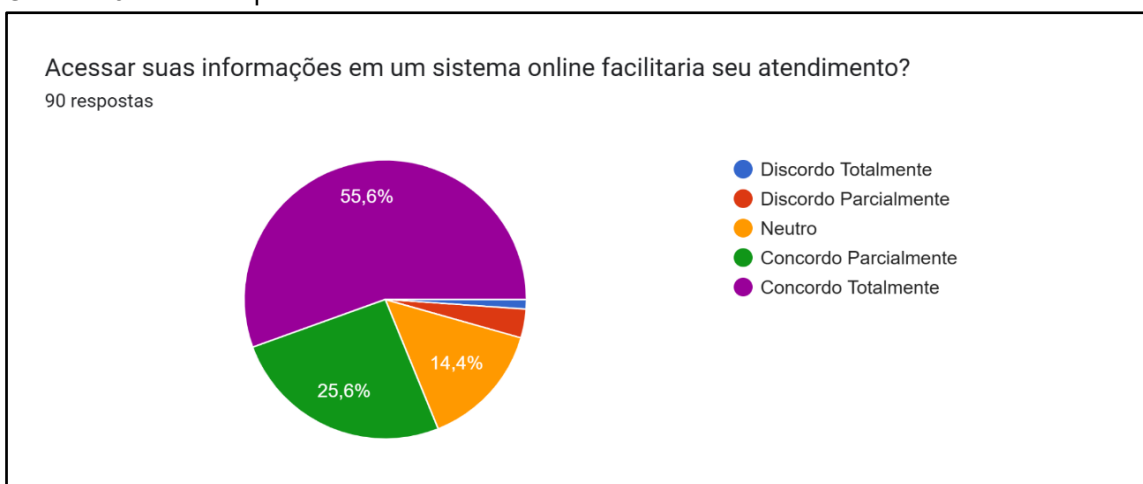
- Sim, muita - 5 pessoas: 5,6%
- Um pouco - 40 pessoas: 44,4%
- Muito pouco - 32 pessoas: 35,6%
- Nada - 13 pessoas: 14,4%

Ao analisar o gráfico representado acima, pode-se notar que a maioria das pessoas tiveram que preencher pouca ou muito pouca “papelada”, o que corresponde a 80% do total e, somente 5,6% dos indivíduos tiveram que preencher muita.

Esses números fazem referência ao processo de automatização dos hospitais. Com a modernização e as constantes inovações na área de gestão hospitalar, a necessidade de preencher várias fichas, as famosas “papeladas”, está gradualmente diminuindo, dando lugar para uma forma de coleta de dados mais segura, rápida e eficiente, uma vez que as informações pessoais dos pacientes ficam armazenadas no sistema do hospital e não há a necessidade de ficar preenchendo documentos repetidas vezes.

- **Facilidade no atendimento**

Gráfico 10 - Sistema para Facilitar os Atendimentos



Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

- Discordo Totalmente - 1 pessoa: 1,1%
- Discordo Parcialmente - 3 pessoas: 3,3%
- Neutro - 13 pessoas: 14,4%
- Concordo Parcialmente - 23 pessoas: 25,6%
- Concordo Totalmente - 50 pessoas: 55,6%

Analisando os dados representados pelo gráfico acima, pode-se perceber que a grande maioria dos membros da amostra concordam, totalmente ou parcialmente, que um sistema online, onde eles conseguem acessar suas informações hospitalares pessoais, facilitaria em seu atendimento, parte que soma 81,2% do total. Nota-se, também, que apenas uma pequena parcela, correspondente a 4,4% do total, discorda do auxílio que esse sistema online pode agregar aos atendimentos.

Em conclusão, após a tabulação dos dados coletados através desta pesquisa, pode-se compreender que o sistema de gestão de uma instituição hospitalar é de suma importância para a qualidade e a eficiência do atendimento aos pacientes.

### 3.2 A visão da enfermagem sobre sistemas de gestão hospitalar

O questionário composto por 10 perguntas, divididas em por caráter demográfico/de perfil, investigativas e analíticas, foi elaborado para um público-alvo específico: a turma do curso de Enfermagem da Etec Cel. Fernando Febeliano da Costa. A pesquisa ficou disponível do dia 8 de setembro até o dia 15 do mesmo mês, e apresentou 14 respostas. A pesquisa foi desenvolvida usando a ferramenta Google Formulários.

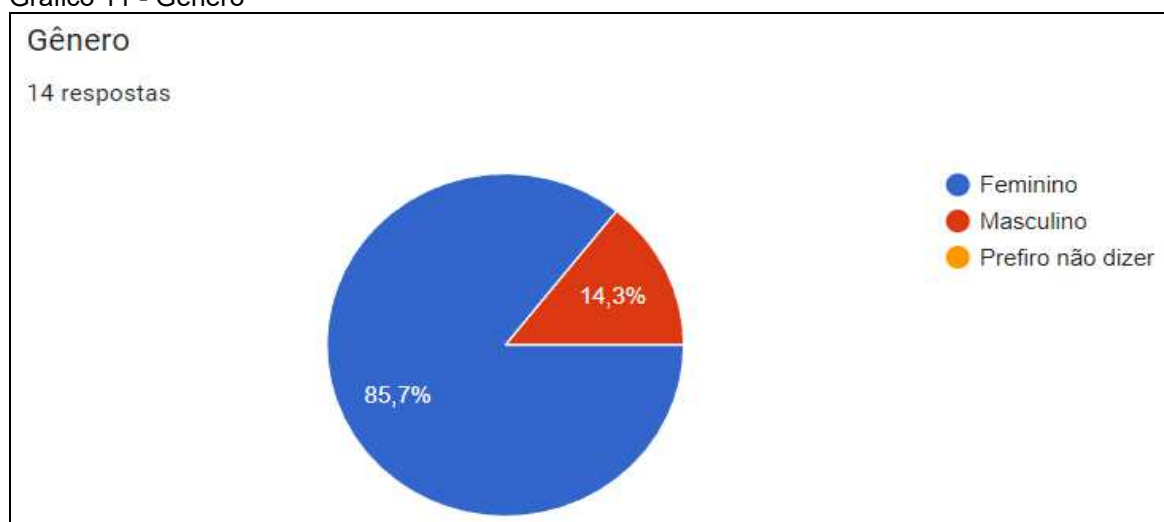
A pesquisa tem como objetivo compreender o nível de imersão e compreensão dos estudantes a respeito dos Sistemas de Gestão Hospitalar (SGH).

#### Características demográficas

Foram realizadas apenas duas (2) perguntas enquadradas como demográficas.

- **Gênero**

Gráfico 11 - Gênero



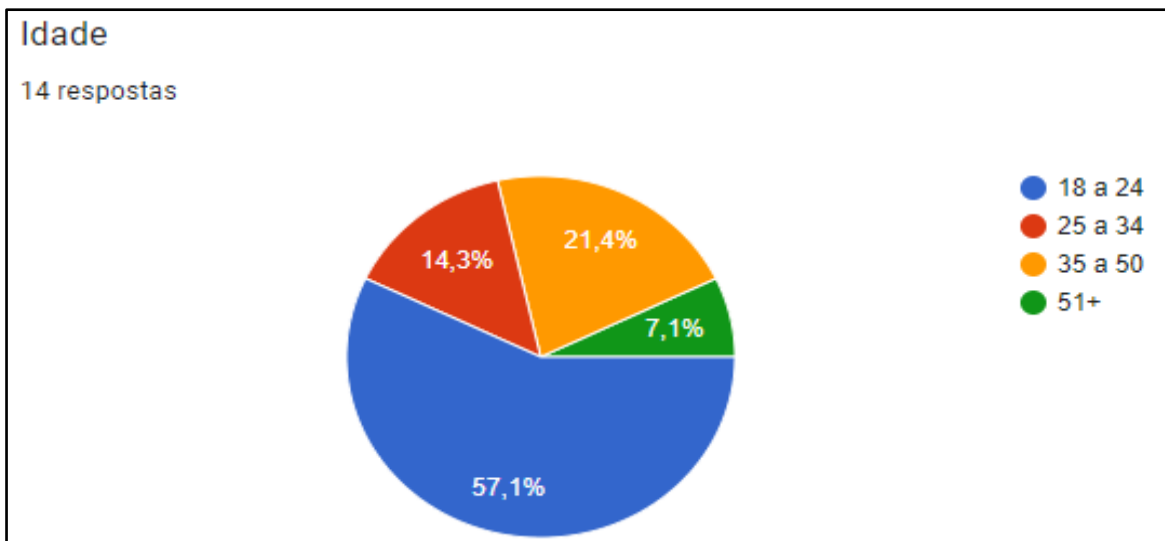
Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

- Feminino - 12 pessoas - 85,7%
- Masculino - 2 pessoas - 14,3%
- Outros - 0 pessoas - 0%
- Prefiro não dizer - 0 pessoas - 0%

Após analisar o gráfico acima, pode-se concluir que, de 14 participantes do questionário, doze (12) pessoas se enquadram no gênero feminino, correspondendo a 85% dos entrevistados, e apenas uma pequena parcela se identificam como do gênero masculino, correspondendo a 14,3% do total. Logo, é possível observar a predominância do público feminino nessa pesquisa direcionada ao curso Técnico de Enfermagem.

- **Faixa Etária**

Gráfico 12 - Faixa Etária



Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

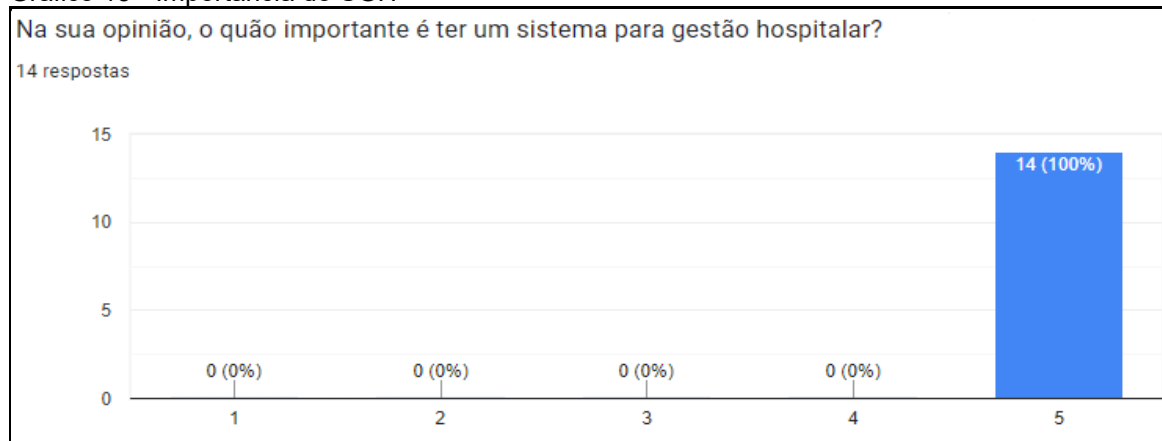
- Entre 18 e 24 anos - 8 pessoas - 57,1%
- Entre 25 e 34 anos - 2 pessoas - 14,3%
- Entre 35 e 50 anos - 3 pessoas - 21,4%
- mais de 51 anos - 1 pessoa - 7,1%

Portanto, observa-se que, do total de 14 entrevistados, a faixa etária entre 18 a 24 anos corresponde a maioria do resultado amostral (57,1%). Com isso, é possível deduzir que o público do curso Técnico de Enfermagem seja majoritariamente composto por jovens adultos, demonstrando a tendência dos jovens em buscar qualificação profissional logo após o ensino-médio. Ainda assim, a segunda maior parte dos entrevistados representa a faixa etária de 35 a 50 anos (21,4%), indicando a busca por certificação mesmo após anos depois da conclusão do ensino médio. Logo depois, observamos a menor porcentagem composta por pessoas de 25 a 34 anos (14,3%) e mais de 51 anos (7,1%).

## Perguntas Investigativas

- **Importância do SGH**

Gráfico 13 - Importância do SGH

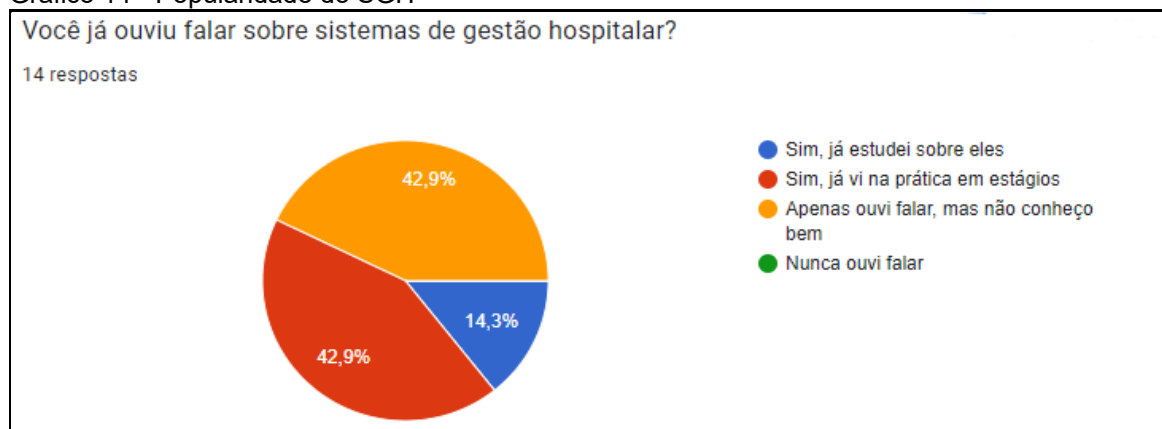


Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

Como observado no gráfico acima, todos os 14 participantes reconheceram que os Sistemas de Gestão Hospitalar são de suma importância para os hospitais, assinalando a opção 5 do questionário escalado, indicando que os SGH são indispensáveis.

- **Nível de conhecimento sobre SGH**

Gráfico 14 - Popularidade do SGH



Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

- “Sim, já estudei sobre eles” - 2 pessoas - 14,3%
- “Sim, já vi na prática em estágios” - 6 pessoas - 42,9%
- “Apenas ouvi falar, mas não conheço bem” - 6 pessoas - 42,9%
- “Nunca ouvi falar” - 0 pessoas - 0%

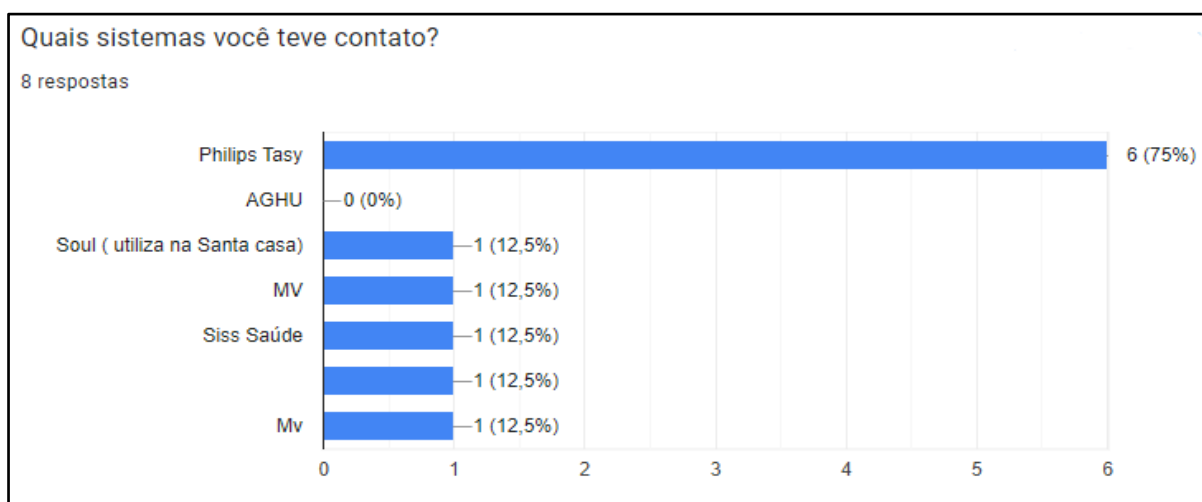
Analisando as respostas, conclui-se que 14,3% estudaram sobre o assunto, mas não foram imersas na prática, ao passo que apenas 6 pessoas (42,9%) do total de 14 participantes tiveram experiências práticas com algum software de gestão hospitalar através de estágios. Ainda assim, a mesma proporção de pessoas (42,9%) ouviu falar sobre, mas não tiveram estudos teóricos ou contato com SGH's. Apesar disso, todos demonstraram ciência da existência dos sistemas, indicando variação na profundidade do conhecimento e das experiências em estágios dos alunos de enfermagem, onde podem não ter sido apresentados ao conteúdo ainda.

### Perguntas analíticas

A seguir, aqueles que responderam à questão anterior com “Sim, já estudei sobre eles” ou “Sim, já vi na prática em estágios” foram direcionados para a seção 2, onde questionamos mais sobre suas perspectivas dos sistemas com os quais os participantes estudaram ou tiveram contato.

- **Sistema estudado/ utilizado**

Gráfico 15 - Sistema utilizado



Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

Tendo em vista que nosso Trabalho de Conclusão de Curso envolve uma comparação entre os SGH's mais utilizados (Philips Tasy e AGHU), as opções apresentadas aos participantes foram respectivamente esses sistemas, deixando em aberto a opção “outro” caso tivessem tido contato com outro software de gestão.

- Philips Tasy - 6 pessoas - 75%
- AGHU - 0 pessoas - 0%
- “Outros” - 5 pessoas - 62,5%

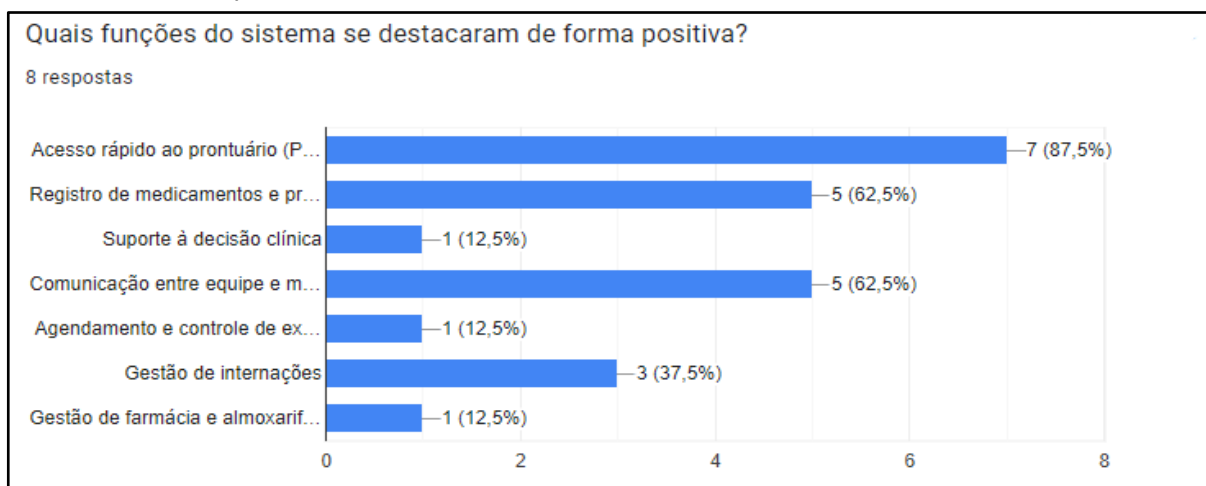
A partir das respostas, observa-se que nenhum dos estudantes entrevistados teve contato ou estudou sobre o sistema AGHU (Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários), majoritariamente utilizado em hospitais públicos. Assim, transparece a falta de acesso dos alunos do Técnico em Enfermagem ao sistema.

O sistema mais estudado ou praticado é o Philips Tasy, comum em hospitais particulares. Além disso, houve alunos que tiveram contato com mais de um sistema, como Soul, MV e Sis Saúde.

Justifica-se pelo campo de estágio, possivelmente esses alunos do curso técnico em enfermagem estagiam em hospitais ou clínicas particulares e ainda não foram em hospitais públicos que utilizem o AGHU.

- **Destaque positivo**

Gráfico 16 - Destaque Positivo



Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

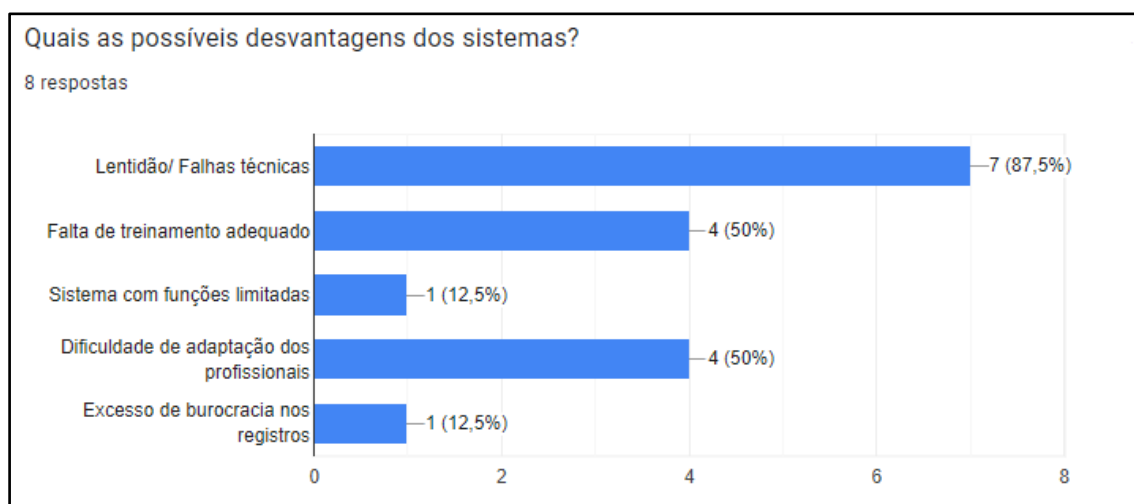
- Acesso rápido ao prontuário (PEP) - 7 pessoas - 87,5%
- Registro de medicamentos e procedimentos - 5 pessoas - 62,5%
- Suporte à decisão clínica - 1 pessoa - 12,5%
- Comunicação entre equipe e multiprofissional - 5 pessoas - 62,5%
- Agendamento e controle de exames - 1 pessoa - 12,5%
- Gestão de internações - 3 pessoas - 37,5%
- Gestão de farmácia e almoxarifado - 1 pessoa - 12,5%
- “Outros” - 0 pessoas - 0%

A questão de múltipla seleção contempla os aspectos positivos do sistema com o qual os alunos tiveram contato, sendo o maior destaque atribuído ao acesso rápido de prontuário (87,5%). A seguir, as funções de registrar medicamentos e comunicação entre equipe e multiprofissional recebem destaque, ambas com 62,5% das seleções. A gestão de internações não se fez muito presente

como destaque positivo, com 37,5% de votos. Logo, “suporte à decisão clínica”, “agendamento e controle de exames” e “gestão de farmácia e almoxarifado” obtiveram apenas 12,5% de seleção. A partir disso, é possível deduzir que as funções mais básicas dos sistemas têm melhor destaque em comparação às mais complexas, como de suporte à decisão clínica, o que pode estar relacionado tanto à falta de conhecimento e treinamento dos usuários quanto à falta de investimento do hospital em especialização.

- **Possíveis desvantagens**

Gráfico 17 - Desvantagens



Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

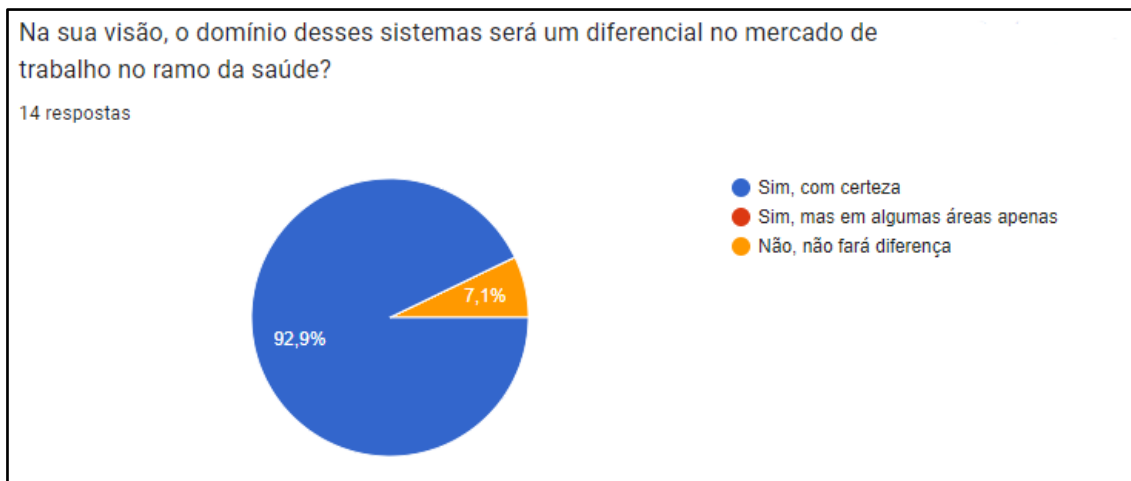
- Lentidão/ Falhas técnicas - 7 pessoas - 87,5%
- Falta de treinamento adequado - 4 pessoas - 50%
- Sistema com funções limitadas - 1 pessoa - 12,5%
- Dificuldade de adaptação dos profissionais - 4 pessoas - 50%
- Excesso de burocracia nos registros - 1 pessoa - 12,5%
- “Outro” - 0 pessoas - 0%

A maior desvantagem seria a lentidão ou falhas técnicas que o sistema pode apresentar (87,5%). Além disso, a falta de treinamento adequado e a dificuldade de adaptação dos profissionais pode ser um fator limitante no uso dos sistemas (ambos 50%). Ainda assim, não é considerado que o sistema estudado ou utilizado pelos estudantes não apresentou limitações nas funcionalidades ou excesso de burocracia nos registros (ambos 12,5%). As respostas deixam evidente que os sistemas devem estar sempre em melhoria contínua para sanar os possíveis problemas comentados.

### Perguntas analíticas pessoais

- **SGH como diferencial no mercado de trabalho**

Gráfico 18 - Sistema como um diferencial



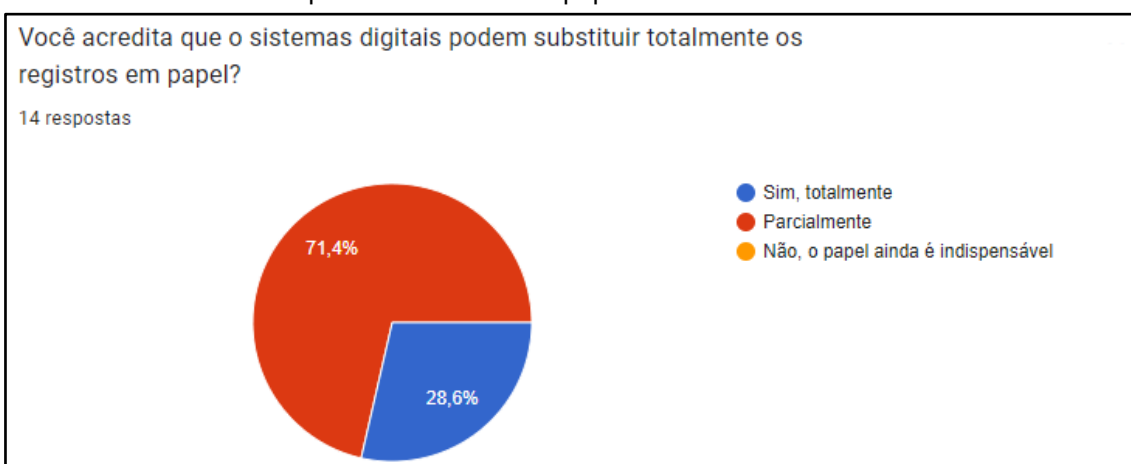
Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

- Sim, com certeza - 13 pessoas - 92,9%
- Sim, mas em algumas áreas apenas - 0 pessoas - 0%
- Não, não fará diferença - 1 pessoa - 7,1%

Observa-se que a grande maioria dos participantes (92,9%) veem a vantagem que pode haver dentro do mercado do trabalho para aqueles que dominam os Sistemas de Gestão Hospitalar, isso ressalta a importância de treinamentos e capacitações para usuários.

- **Sistemas digitais poderiam substituir os registros em papel?**

Gráfico 19 - Os sistemas poderiam substituir o papel?



Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

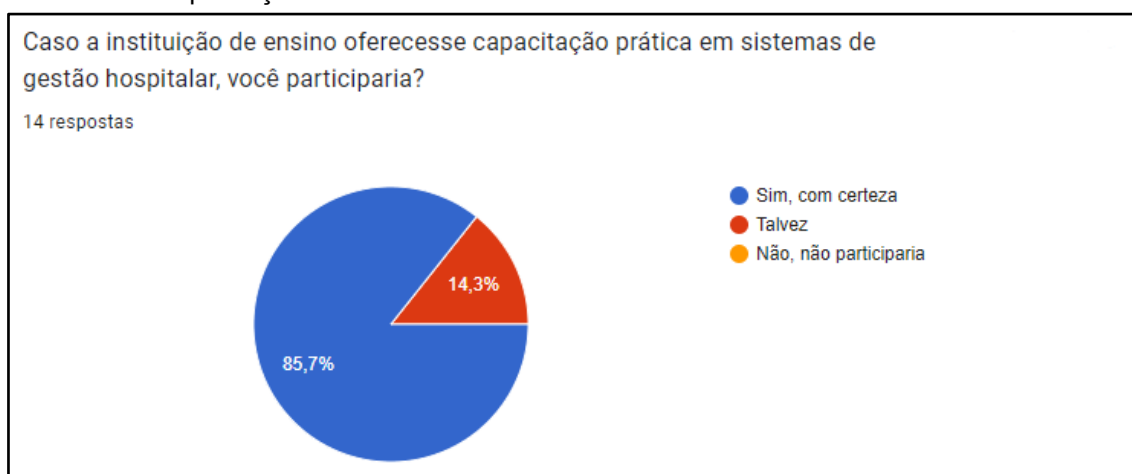
- Sim, totalmente - 4 pessoas - 28,6%
- Parcialmente - 10 pessoas - 71,4%

- Não, o papel ainda é indispensável - 0 pessoas - 0%

Conclui-se que, para a maioria dos participantes, o papel pode ser parcialmente substituído por sistemas digitais, como arquivos ou aplicativos (71,4%). Ainda assim, uma parte dos participantes acredita que o papel poderia ser totalmente substituído por sistemas digitais para facilitar o acesso (28,6%), mas nenhum dos entrevistados acredita que o papel seria indispensável. O fato de nenhum participante considerar o papel indispensável mostra que há um consenso sobre a viabilidade da digitalização e que o papel é visto, na maioria das vezes, como uma ferramenta auxiliar ou transitória, e não como o único método funcional.

- **Se a instituição de ensino oferecesse capacitação prática nos SGH's, você participaria?**

Gráfico 20 - Capacitação Prática dos SGHs



Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

- Sim, com certeza - 12 pessoas - 85,7%
- Talvez - 2 pessoas - 14,3%
- Não, não participaria - 0 pessoas - 0%

Ao observar o gráfico acima, é possível deduzir que 85,7% dos participantes têm interesse em aprender mais sobre os Sistemas de Gestão Hospitalar, tanto na teoria quanto na prática, e participarão de um programa de capacitação caso a instituição de ensino ofereça alguma. No entanto, 14,3% analisaram a proposta caso houvesse a iniciativa, provavelmente por quesitos de qualidade e disponibilidade. Treinamento é sempre importante para o conhecimento.

- **Sistemas digitais como facilitador da comunicação**

Gráfico 21 - Sistema como facilitador da comunicação



Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

- 1 - 0 pessoas - 0%
- 2 - 1 pessoa - 7,1%
- 3 - 1 pessoa - 7,1%
- 4 - 1 pessoa - 7,1%
- 5 - 11 pessoas - 78,6%

Em uma escala de 1 a 5, onde 1 significa "Discordo totalmente" e 5 significa "Concordo totalmente", a grande maioria dos participantes (78,6%) concorda plenamente que os sistemas digitais são facilitadores na comunicação entre a equipe multiprofissional. Uma pequena parcela dos entrevistados (7,1% para cada opção) atribuiu notas 2, 3 e 4, indicando uma visão mais neutra ou com ressalvas sobre o papel dos sistemas digitais na comunicação. No entanto, nenhum participante discordou totalmente da afirmação.

Em conclusão, a pesquisa com estudantes de Enfermagem revelou a importância dos Sistemas de Gestão Hospitalar (SGHs), com o Philips Tasy sendo o mais conhecido, apesar de desafios como lentidão e falta de treinamento. A maioria dos participantes vê o domínio dos SGHs como um diferencial de carreira e tem grande interesse em capacitação prática, acreditando que os sistemas digitais otimizam a comunicação e podem substituir registros em papel.

### 3.3 FERRAMENTAS ADMINISTRATIVAS

As Ferramentas Administrativas são recursos utilizados pelos administradores para auxiliar no planejamento, na organização, na gestão e na tomada de decisões, a fim de otimizar os processos e, conseqüentemente, aumentar a produtividade.

As ferramentas que serão apresentadas abaixo foram elaboradas pelos autores desse Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), com o objetivo de analisar os resultados das pesquisas de satisfação, conhecer melhor os públicos e usuários dos SGH e analisa as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças dos sistemas estudados.

#### 3.3.1 Infográficos

Segundo Rock Content (2023), um infográfico é um recurso visual que apresenta informações de forma rápida, clara e organizada, combinando texto e elementos gráficos para facilitar a compreensão do conteúdo. Ele ajuda a sintetizar dados, destacar pontos essenciais e tornar a leitura mais dinâmica. Neste trabalho, o infográfico tem como objetivo comparar de maneira visual e objetiva os sistemas AGHU e Philips Tasy, evidenciando suas principais características e diferenças.

- **Resultados das pesquisas**

Usando da ferramenta estratégica infográfica, que é uma representação visual de informações e dados, combinando elementos gráficos com textos resumidos para facilitar a compreensão. Nesse caso, foi elaborado a partir de uma pesquisa sobre gestão hospitalar, com foco nos sistemas Philips Tasy e AGHU, foram organizadas as relações que foram relatadas, mostrando limitações e oportunidades, também percepções dos usuários, permitindo que tanto profissionais da área como leigos pudessem dar seu parecer.

(Infográfico abaixo)

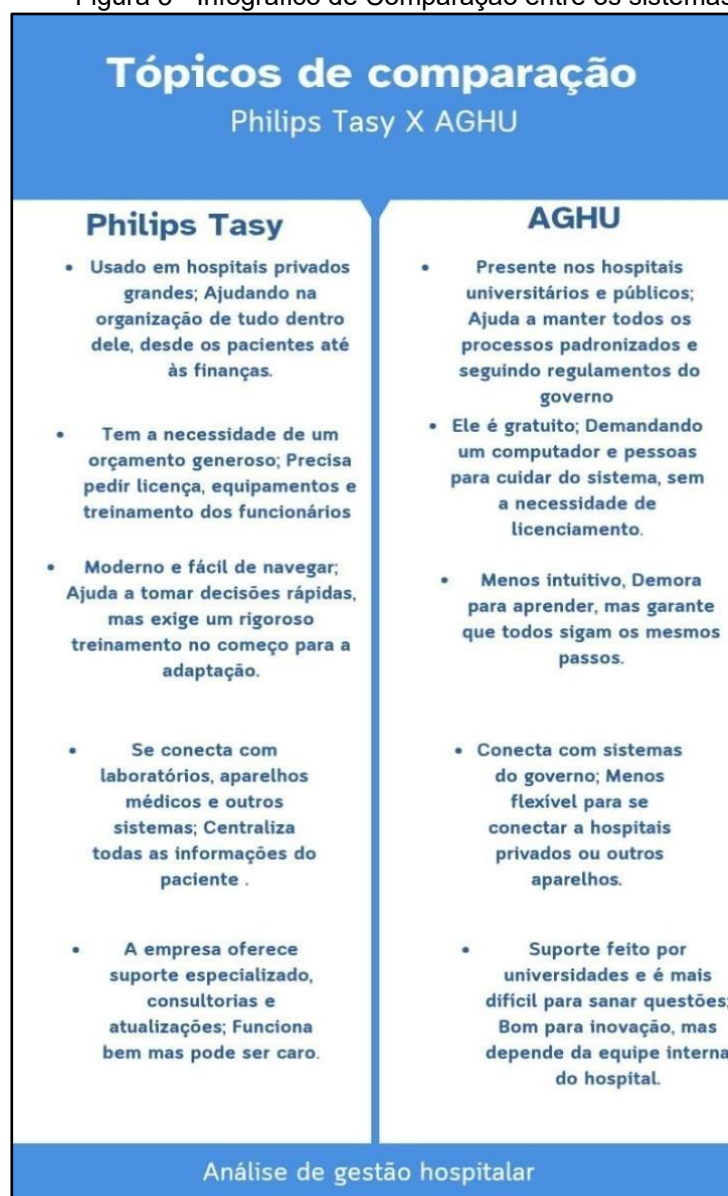
Figura 2 - Infográfico dos Resultados das Pesquisas



- **Comparação entre os sistemas**

O presente infográfico apresenta uma comparação entre os sistemas de gestão hospitalar Philips Tasy e AGHU, destacando suas funcionalidades, benefícios e aplicabilidades no contexto da administração hospitalar. A análise evidencia que ambos os sistemas visam otimizar processos administrativos, clínicos e financeiros, porém diferem em aspectos como interface, integração de módulos e facilidade de uso para os profissionais de saúde. O Philips Tasy se destaca por sua robustez e abrangência em hospitais de grande porte, oferecendo módulos completos para gestão clínica, administrativa e financeira. Já o AGHU, desenvolvido pelo Ministério da Saúde, foca na informatização de unidades públicas, priorizando o controle de processos hospitalares e o registro de informações em conformidade com políticas públicas. Este infográfico tem como objetivo fornecer uma visão clara e objetiva para profissionais da saúde e gestores, auxiliando na compreensão das vantagens e limitações de cada sistema, facilitando decisões sobre sua implementação e uso.

Figura 3 - Infográfico de Comparação entre os sistemas



Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

### 3.3.2 Mapas da Empatia

O Mapa de Empatia é uma ferramenta de design thinking que auxilia as empresas a compreenderem de forma estruturada o perfil, as necessidades, as dores e os comportamentos do seu cliente ideal. Baseado em seis perguntas que exploram percepções, influências, emoções e expectativas do consumidor, ele permite identificar oportunidades de melhoria e produzir conteúdos e estratégias mais relevantes. Por exigir baixo investimento e tornar a análise mais clara, o Mapa de Empatia contribui para decisões mais eficazes no marketing digital e fortalece o relacionamento com o público (SEBRAE, 2023).

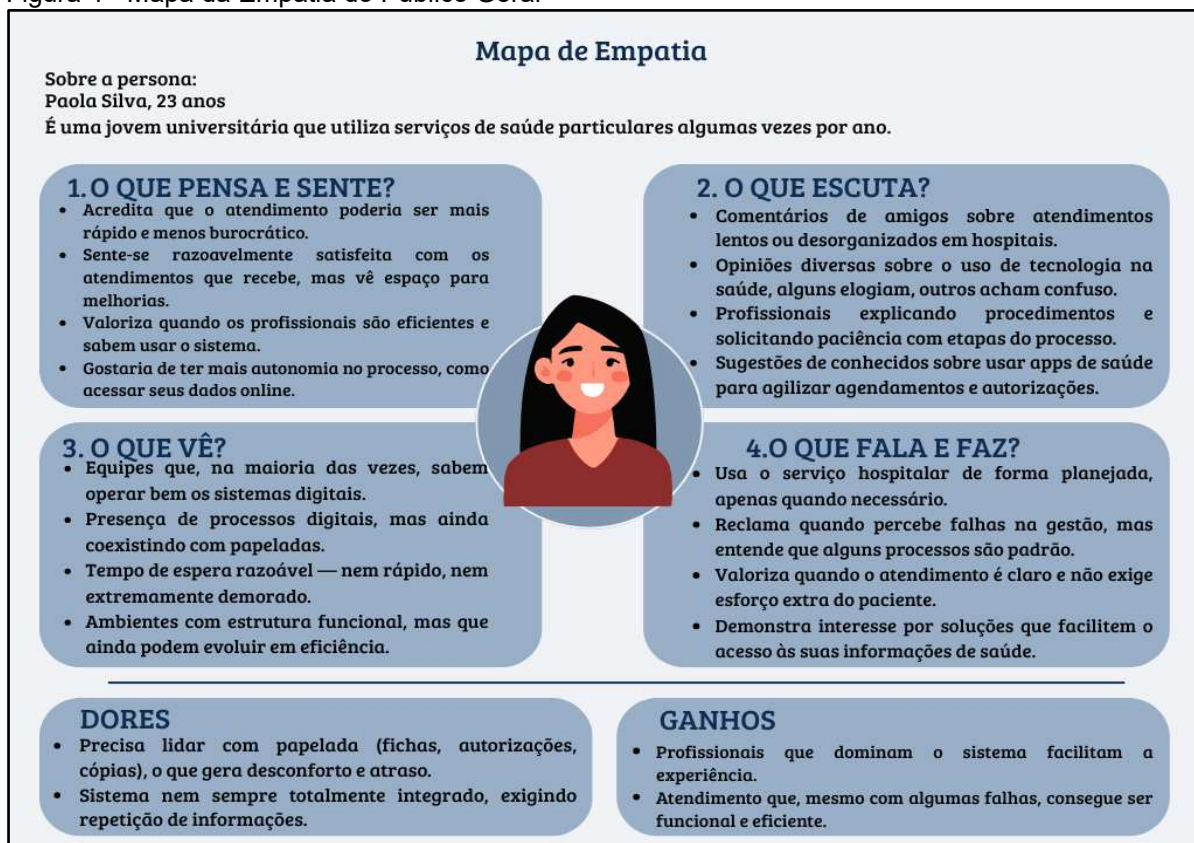
Essa abordagem proporciona uma visão mais empática e estratégica, possibilitando identificar não apenas o que o público pensa e sente, mas também os fatores que impactam suas decisões e ações. O principal objetivo do Mapa de Empatia é orientar o desenvolvimento de soluções mais alinhadas à realidade e às expectativas das pessoas envolvidas.

- **Mapa de Empatia – Público Geral**

O primeiro mapa de empatia foi elaborado com base nas respostas da pesquisa de satisfação da gestão hospitalar para os usuários. Portanto, a persona utilizada na construção do Mapa de Empatia foi elaborada com base nas respostas mais recorrentes obtidas por meio do formulário aplicado, representando o perfil médio dos participantes.

A análise desse perfil evidencia que a paciente enxerga o atendimento como razoável, embora perceba que ainda existem pontos a serem melhorados, sobretudo no que diz respeito à burocracia e à necessidade de preencher papéis e autorizações. Entre os fatores positivos, destaca a eficiência dos profissionais quando dominam os sistemas digitais, o que gera maior fluidez no atendimento.

Figura 4 - Mapa da Empatia do Público Geral



Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

- **Mapa de Empatia – Visão da enfermagem**

Para o segundo mapa de empatia, a persona utilizada em sua construção foi elaborada com base nas respostas mais recorrentes obtidas por meio do formulário aplicado apenas para os estudantes do curso técnico de enfermagem da ETEC Cel. Fernando Febeliano da Costa, representando o perfil médio dos participantes.

A visão dessa persona evidencia a percepção de que os sistemas de gestão hospitalar são indispensáveis para garantir eficiência no cuidado ao paciente e na comunicação multiprofissional. Ao mesmo tempo, ela identifica obstáculos como falhas técnicas, lentidão, falta de treinamento formal para lidar adequadamente com essas ferramentas e dificuldade de adaptação dos profissionais

Figura 5 - Mapa da Empatia da Visão da Enfermagem



Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

### • Análise dos mapas de empatia

A comparação dos dois mapas permite observar que tanto pacientes quanto profissionais reconhecem a relevância dos sistemas digitais para a área da saúde. Contudo, enquanto o público manifesta expectativas voltadas à redução da burocracia e à busca por autonomia, os profissionais destacam a necessidade de treinamento e suporte técnico para explorar de forma plena os recursos disponíveis.

Sendo assim, os resultados reforçam a importância de uma gestão hospitalar que equilibre as duas perspectivas: de um lado, oferecer ao paciente um atendimento mais ágil e simplificado; de outro, garantir que a equipe de saúde esteja preparada para utilizar os sistemas de forma eficiente.

### 3.4 Análise SWOT (FOFA)

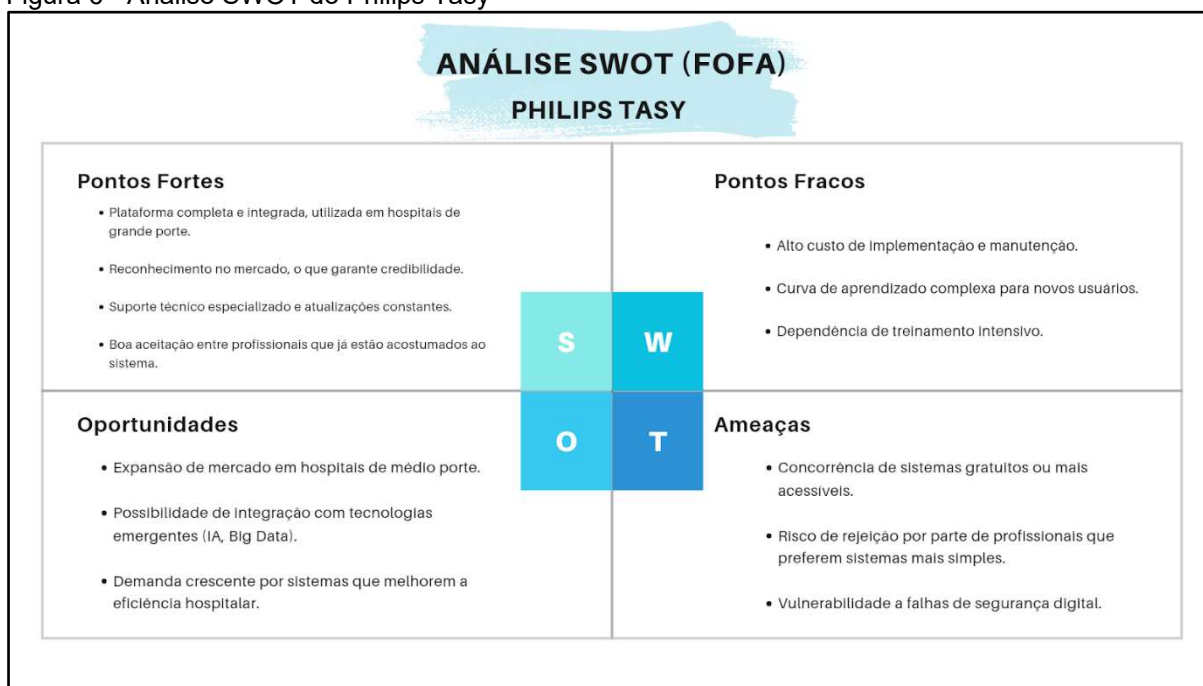
Segundo o Sebrae (2023), a análise SWOT, também conhecida como FOFA é uma ferramenta de gestão que identifica as forças (strengths), fraquezas (weaknesses), oportunidades (opportunities) e ameaças (threats) de um projeto, auxiliando para uma maior compreensão dos ambientes externos e internos, permitindo a tomada de decisões mais precisas.

Sua aplicação no presente trabalho se justifica por permitir uma visão clara e comparativa dos dois sistemas de gestão hospitalar analisados, bem como das percepções observadas nas pesquisas. Dessa forma, a SWOT auxilia a compreender tanto os pontos fortes quanto os desafios enfrentados, além de indicar possibilidades de melhoria e ameaças que podem comprometer sua eficácia.

- **Análise SWOT - Philips Tasy**

No caso do Philips Tasy, observa-se que o sistema apresenta como forças sua robustez, integração e reconhecimento no mercado, o que garante maior credibilidade e adesão em hospitais de grande porte. Por outro lado, apresenta fraquezas como o alto custo de implementação, a necessidade de treinamentos constantes e a complexidade em sua utilização por novos usuários. Em termos de oportunidades, o Tasy pode se expandir para hospitais de médio porte, além de integrar-se a novas tecnologias, como inteligência artificial e big data, que estão em ascensão no setor da saúde. Entretanto, algumas ameaças se destacam, como a concorrência de sistemas mais acessíveis, a possibilidade de rejeição por parte de profissionais que preferem plataformas mais simples e os riscos relacionados à segurança digital.

Figura 6 - Análise SWOT do Philips Tasy



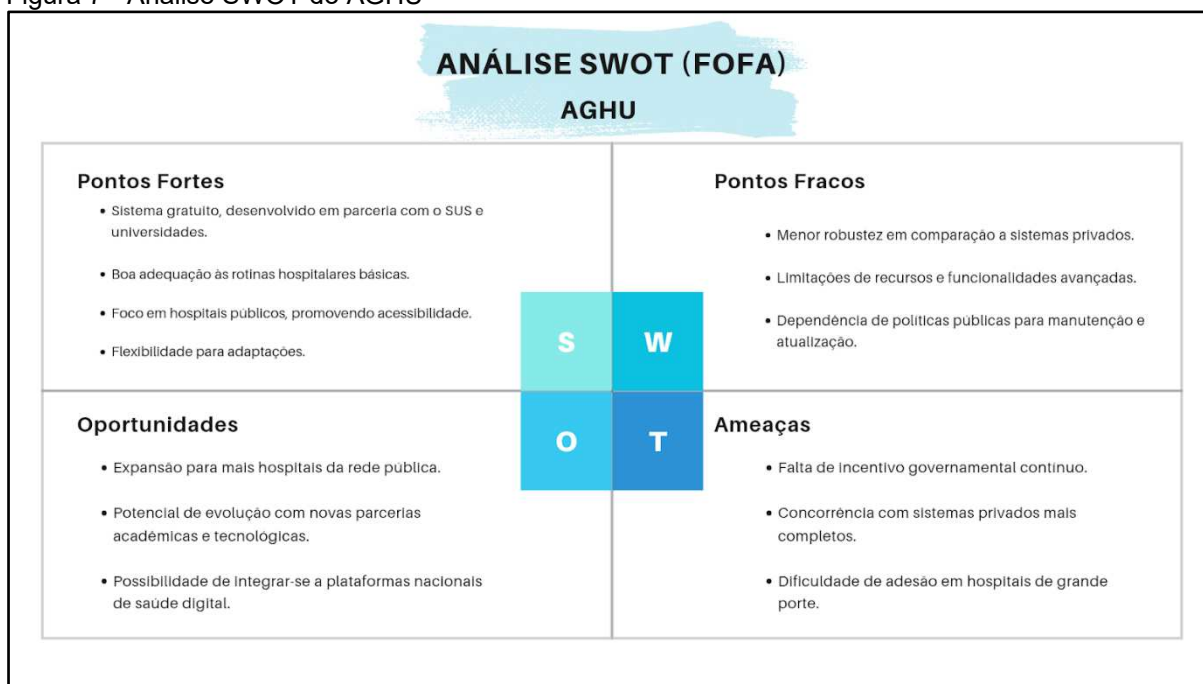
Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

## • Análise SWOT - Sistema AGHU

A análise SWOT foi escolhida neste trabalho por sua capacidade de sintetizar, em um quadro analítico, os elementos que influenciam positiva ou negativamente a utilização de determinados sistemas. No caso do AGHU (Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários), essa ferramenta se mostra relevante, pois possibilita identificar os aspectos que justificam sua adoção em hospitais públicos, bem como suas limitações em comparação com sistemas privados.

O AGHU apresenta como forças o fato de ser um sistema gratuito, desenvolvido em parceria com universidades e integrado ao Sistema Único de Saúde (SUS). Além disso, adapta-se bem às rotinas hospitalares básicas, promovendo acessibilidade. No entanto, suas fraquezas incluem limitações de recursos tecnológicos, menor robustez em comparação a sistemas privados e dependência de políticas públicas para manutenção e atualizações. Entre as oportunidades, destaca-se a possibilidade de expansão para outros hospitais públicos, a evolução por meio de novas parcerias e a integração com plataformas nacionais de saúde digital. Já as ameaças concentram-se na falta de incentivo governamental, na concorrência com sistemas mais completos do setor privado e na dificuldade de adesão em hospitais de grande porte.

Figura 7 - Análise SWOT do AGHU



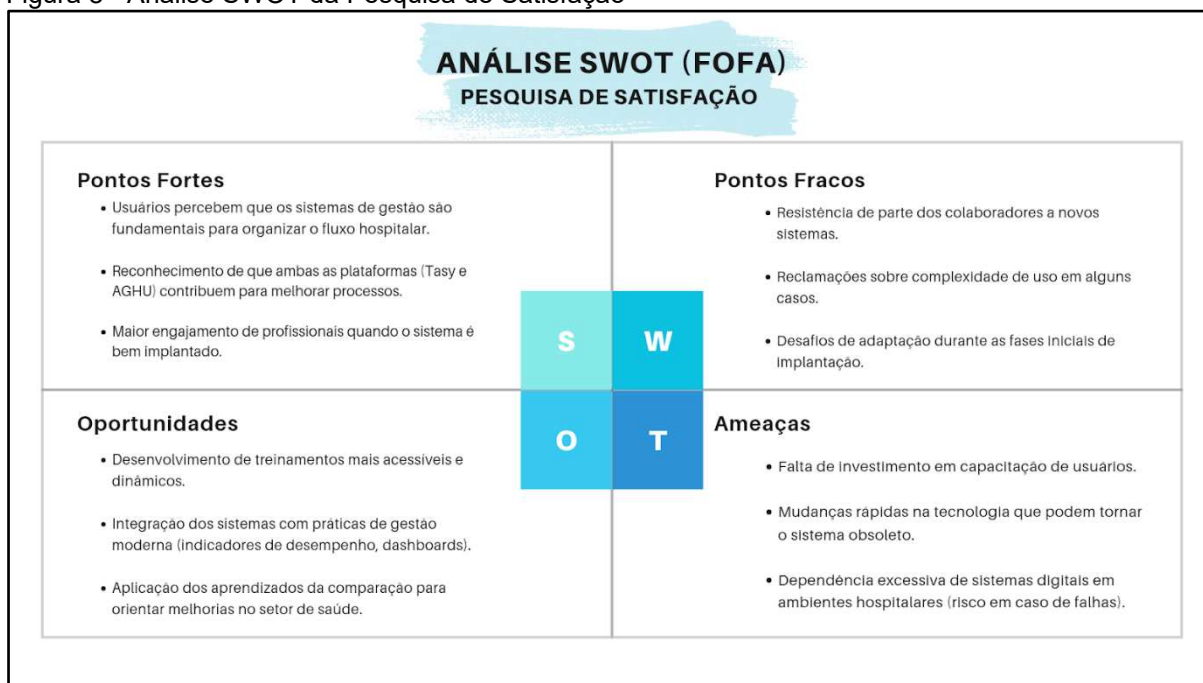
Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

## Análise SWOT - Pesquisa de satisfação

A escolha da análise SWOT também se mostra pertinente para interpretar os resultados das pesquisas aplicadas durante o desenvolvimento do TCC. Ao organizar os dados obtidos em forças, fraquezas, oportunidades e ameaças, foi possível compreender de forma sistemática como os usuários percebem a utilização dos sistemas de gestão hospitalar e quais aspectos merecem maior atenção para futuras melhorias.

Nas respostas analisadas, identificou-se como forças a consciência dos profissionais de que os sistemas de gestão são fundamentais para organizar fluxos hospitalares, além do reconhecimento de que tanto o Tasy quanto o AGHU contribuem para melhorar processos internos. Como fraquezas, foi apontada a resistência de parte dos colaboradores à utilização de novos sistemas, as críticas quanto à complexidade de algumas plataformas e as dificuldades de adaptação nos períodos iniciais de implantação. Em relação às oportunidades, a pesquisa destacou a relevância de investir em treinamentos mais acessíveis, de integrar os sistemas a práticas modernas de gestão e de utilizar a comparação entre as plataformas para orientar melhorias no setor. Por fim, as ameaças identificadas referem-se à falta de investimentos adequados em capacitação, à rápida obsolescência tecnológica e à dependência excessiva dos sistemas digitais, que podem comprometer o funcionamento em situações de falhas.

Figura 8 - Análise SWOT da Pesquisa de Satisfação

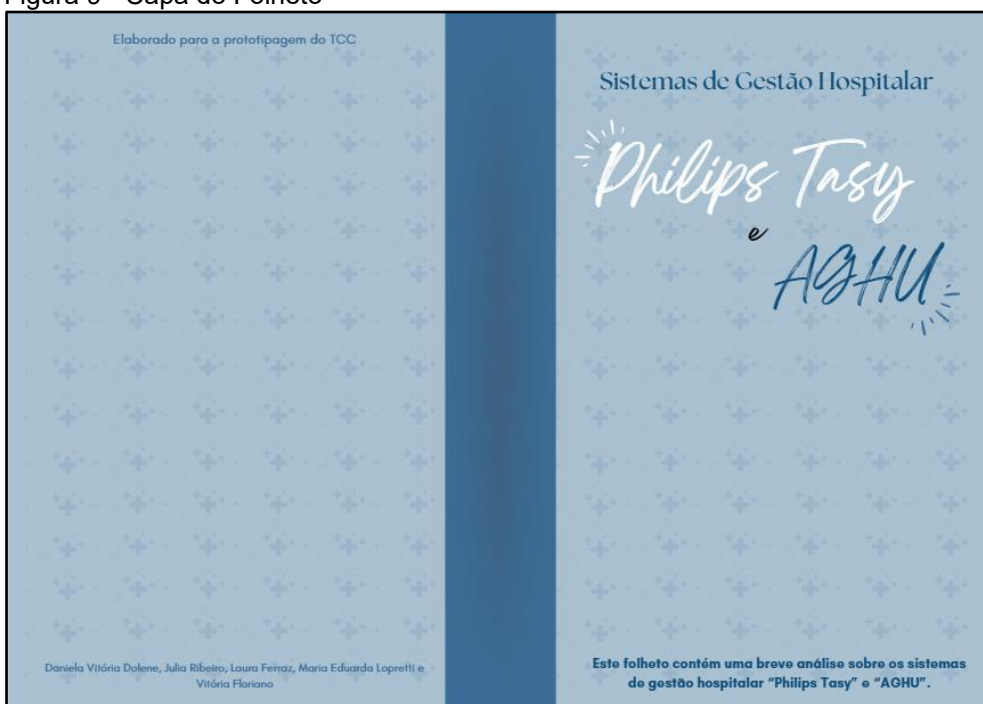


Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

#### 4. PROTOTIPAGEM

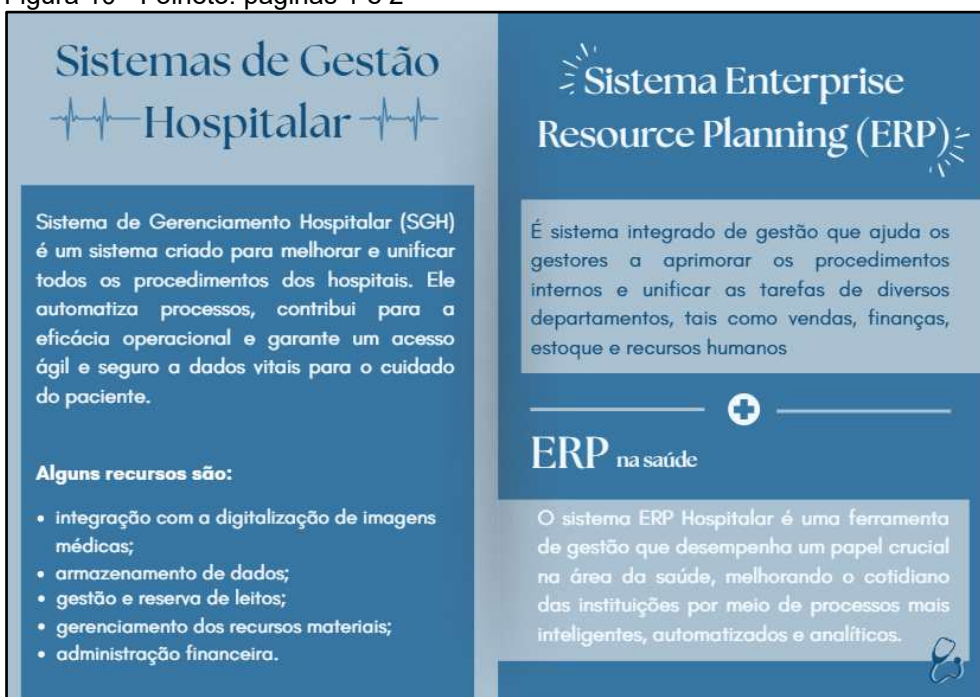
A partir dos resultados das pesquisas e da aplicação das ferramentas, foi desenvolvido um folheto explicativo. Nesse recurso, o leitor encontrará um breve resumo do que são Sistemas de Gestão Hospitalar, ERP's, uma introdução ao sistema Philips Tasy e ao sistema AGHU e, por fim, uma tabela comparativa entre as duas plataformas mencionadas. Esse folheto, intitulado "Sistemas de Gestão Hospitalar: Philips Tasy e AGHU", tem como objetivo introduzir os SGH's, mais especificamente o Tasy e o AGHU.

Figura 9 - Capa do Folheto



Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

Figura 10 - Folheto: páginas 1 e 2




Fonte: Elaborado pelos autores (2025)


Figura 11 - Folheto: páginas 3 e 4


Exemplos das aplicabilidades na gestão hospitalar e clínica dos sistemas:

- gerenciamento de relatórios;
- controle da contabilidade e custos;
- controle de suprimentos e estoque;
- manutenção da instituição e da qualidade;
- prontuários eletrônicos integrados;
- prescrição eletrônica;
- controle integrado de todas as áreas;
- espaço virtual para o paciente;
- prevenção de erros.



sistema  
**PHILIPS TASY**


 Sistema ERP Tasy é um software brasileiro que auxilia na gestão hospitalar. Esse sistema tem uma abrangência corporativa, sendo projetado para contemplar todas as áreas funcionais da instituição, desde a gestão clínica até os processos administrativos e financeiros.



Fonte: Elaborado pelos autores (2025)


Figura 12 - Folheto: páginas 5 e 6

sistema  
**AGHU**

 Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHU) é um sistema de gestão hospitalar gratuito do Sistema Único de Saúde (SUS). Foi desenvolvido em 2009 com base no sistema já existente de Aplicativos para Gestão Hospitalar (AGH), para a reestruturação dos hospitais das universidades federais brasileiras.

Esse aplicativo possibilita a automação dos processos hospitalares, permitindo acesso a informações avaliativas para tomada de decisões e rapidez nos atendimentos.

O AGHU é utilizado por toda a rede de hospitais universitários federais da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), totalizando 41 instituições



Fonte: gov.br

Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

Figura 13 - Folheto: páginas 7 e 8

<b>TASY &amp; AGHU</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Tasy</b>	<b>Indicador</b>	<b>AGHU</b>
<b>Público</b>	Hospitais Privados	<b>Público</b>	Hospitais públicos
<b>Custo</b>	Investimento em software, atualizações e equipamentos	<b>Custo</b>	Gratuito, custo adicional para equipamentos
<b>Treinamento</b>	Pago, pelo Philips ou por plataformas terceiras. Demanda tempo.	<b>Treinamento</b>	Gratuito, qualquer pessoa pode acessar pelo site gov.br. Demanda tempo.
<b>Usabilidade</b>	Utiliza HTML5, sistema intuitivo	<b>Usabilidade</b>	Complexo mas eficiente e fácil de usar
<b>Integração</b>	Abrange diversos setores	<b>Integração</b>	Abrange diversos setores
<b>Suporte</b>	Atendimento personalizado e suporte ao consumidor, pouco treinamento	<b>Suporte</b>	Comunidade de feedback e suporte personalizado, pouco incentivo
<b>Aplicabilidade</b>	Sistema mais utilizado em hospitais privados	<b>Aplicabilidade</b>	Aplicado na maioria dos hospitais universitários
<b>Impacto na qualidade</b>	Melhora a eficiência e a gestão hospitalar	<b>Impacto na qualidade</b>	Melhora a eficiência e a gestão hospitalar

Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

## 5. RESULTADOS ESPERADOS

A escolha de um sistema de gestão é de suma importância para as unidades de saúde. Dessa forma, conhecer e analisar as opções que estão disponíveis é vital para garantir que o sistema escolhido seja o melhor para a instituição, evitando que haja falhas no processo de implementação e de adaptação e para garantir que a plataforma selecionada irá suprir todas as necessidades hospitalares, desde a gestão até o atendimento dos pacientes.

Em vista disso, a seleção do SGH certo para a unidade tem grande impacto no atendimento hospitalar. Estando diretamente ligada ao Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) nº 3 - Saúde e Bem-Estar, que visa assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, a escolha minuciosa de qual sistema escolher é imprescindível para atingir essa meta, uma vez que a plataforma selecionada será responsável pela gestão integral dos hospitais, impactando na qualidade dos serviços prestados à população.

Perante esse cenário, durante todo esse trabalho, foram elaboradas diversas avaliações dos Sistemas de Gestão Hospitalar Philips Tasy e AGHU, bem como a análise dos resultados obtidos através das ferramentas administrativas e das pesquisas. Diante disso, espera-se que o referido documento se torne útil e auxiliário na hora que uma instituição de saúde for escolher o sistema que irá gerir o hospital.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir das análises realizadas, constatou-se que os Sistemas de Gestão Hospitalar, em específico os que foram analisados nesta monografia, são de suma importância para a administração e organização das unidades de saúde. Além de contribuírem para a eficiência operacional e a qualidade do atendimento ao paciente, exercem um papel crucial no processo de modernização da gestão hospitalar, integrando os processos administrativos, clínicos e financeiros da instituição. Ademais, através das pesquisas realizadas pode-se concluir que a utilização desses sistemas é de grande auxílio para garantir a qualidade da administração dos hospitais e o bom atendimento.

Os objetivos gerais e específicos foram plenamente atingidos, possibilitando a análise completa dos sistemas apresentados, pontuando suas características, seus pontos fracos e fortes, sua aplicabilidade e suas limitações. Com a assistência das ferramentas administrativas, tornou-se possível a maior compreensão tanto dos sistemas quanto dos usuários, permitindo uma avaliação aprofundada da situação.

Sendo assim, a referida monografia tem como objetivo servir como recurso facilitador para as instituições de saúde durante a seleção do Sistema de Gestão Hospitalar que será utilizado. Contando com um amplo estudo referente às plataformas Philips Tasy e AGHU, que abrange desde as principais características até a usabilidade e aplicabilidade dos aplicativos, esse documento tem um grande potencial para contribuir para a tomada de decisão das unidades de saúde.

Em síntese, este trabalho evidenciou que os sistemas de gestão representam um recurso essencial para a melhoria contínua das instituições hospitalares, roborando a qualidade dos serviços prestados no Brasil. Com isso, espera-se que este trabalho se torne útil e agregue de forma significativa no processo de seleção do SGH.

## REFERÊNCIAS

ALBERS, Henry H.; SCHOER, Lowell. **Princípios de Organização e Administração**. Rio de Janeiro: Editora Renes, 1970.

ALBUQUERQUE, Paulo César de. **Gestão Hospitalar: Teoria e Prática**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2019.

ALMEIDA, L. R.; FERREIRA, M. J. **A gestão hospitalar no Brasil: desafios e perspectivas**. Revista de Administração, v. 22, n. 3, 2020.

ANS. Agência Nacional de Saúde Suplementar. **Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde**. Disponível em: <<https://www.gov.br/ans/>>. Acesso em: 05 ago. 2025.

BATISTA, Maria do Carmo. **Administração em Saúde: Fundamentos e Práticas**. São Paulo: Saraiva, 2020.

BOTDESIGNER. **Tire suas dúvidas sobre o ERP Philips Tasy para a saúde**. São Paulo, 2024. Disponível em: <<https://botdesigner.io/tire-suas-duvidas-sobre-o-erp-philips-tasy-para-a-saude>>. Acesso em: 07 out. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. DATASUS. Informações de Saúde. Disponível em: <<https://datasus.saude.gov.br/>>. Acesso em: 08 mai. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Gestão e Organização de Hospitais no SUS**. Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/>>. Acesso em: 14 abr. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria n.º 2.224/2019 – **Critérios de Gestão Hospitalar**. Brasília: MS, 2019.

CARVALHO L. M.; OLIVEIRA, P. R. **Eficiência na gestão de serviços hospitalares**. Saúde em Debate, v. 45, n. 128, 2021.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 8. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

CIAMPONE, Maria Helena Trench. **Gestão em Enfermagem e Saúde**. São Paulo: Martinari, 2017.

CÍLENTO GIUSTI, Agostinho Celso et al. **Gestão Hospitalar: Administrando o Hospital Moderno**. São Paulo: Saraiva, 2006.

CONASEMS. Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde. **Apoio à Gestão Hospitalar**. Disponível em: <<https://www.conasems.org.br/>>. Acesso em: 13 jun. 2025.

CONASEMS. Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde. **Documentos Técnicos de gestão Hospitalar**. Disponível em: <<https://www.conasems.org.br/>>. Acesso em: 02 jul. 2025.

CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRAÇÃO. **Guia de Gestão em Saúde**. Brasília: CFA, 2021.

COSEMS-SP. **Ebserh lança nova versão do sistema de gestão para hospitais universitários ampliando funcionalidades**. Disponível em:

<<https://www.cosemssp.org.br/noticias/ebserh-lanca-nova-versao-do-sistema-de-gestao-para-hospitais-universitarios-ampliando-funcionalidades/>>. Acesso em: 18 nov. 2025.

DIALETTO. **ERP hospitalar: aplicação e vantagens**. Píxeon. Disponível em:

<<https://www.pixeon.com/blog/erp-hospitalar/#:~:text=ERP%20hospitalar:%20o%20que%20%C3%A9,atendimento%20cada%20vez%20mais%20personalizado.>>. Acesso em: 20 ago. 2025.

DRUCKER, Peter Ferdinand. **Inovação e Espírito Empreendedor: prática e princípios**. 6. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2016

EBSERH. **AGHU - Sobre o AGHU**. Disponível em:

<<https://treinamento.ebserh.gov.br/agh/sobre.xhtml?faces-redirect=true>>. Acesso em: 24 ago. 2025.

EBSERH. **Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHU)**. Brasília, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/governanca/plataformas-e-tecnologias/agh>. Acesso em: 07 out. 2025.

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES (EBSERH). **Plataforma AGHU**. Disponível em: <<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/governanca/plataformas-e-tecnologias/agh>>. Acesso em: 18 nov. 2025.

ENAP. Escola Nacional de Administração Pública. Cursos e Publicações sobre Gestão em Saúde. Disponível em: <<https://www.enap.gov.br/>>. Acesso em: 03 out. 2025.

EQUIPE TOTVS. **Sistema para hospitais: tudo o que você precisa saber**. TOTVS. Disponível em: <<https://www.totvs.com/blog/instituicoes-de-saude/sistema-para-hospitais/#:~:text=Quais%20s%C3%A3o%20as%20principais%20funcionalidades,processos%20de%20asepsia%20e%20esteriliza%C3%A7%C3%A3o.>>. Acesso em: 20 mai. 2025.

EXAME. **Philips compra Wheb e amplia atuação na área de saúde**. Exame.

Disponível em: <<https://exame.com/negocios/philips-compra-wheb-amplia-atuacao-area-saude-596125/>>. Acesso em: 19 ago. 2025.

FIGUEIREDO, Nádia. **Planejamento e Gestão em Saúde**. São Paulo: Atheneu. 2020.

FIOCRUZ. Fundação Oswaldo Cruz. **Observatório de Gestão em Saúde**.

Disponível em: <<https://portal.fiocruz.br/>>. Acesso em: 11 set. 2025.

FLEURY, Sonia; OUVÉRNEY, Ana Maria. **Gestão de Redes de Atenção à Saúde**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2017.

FREITAS, A. A.; BARBOSA, G. **Análise da Qualidade Hospitalar no SUS**. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 26, n. 4, 2021.

FURG. **Análise sobre o AGHU**: Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários. Disponível em: <<https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/14037>>. Acesso em: 18 nov. 2025.

FUTURO DA SAÚDE. **Tasy no mercado: como o sistema Philips está transformando a saúde no Brasil**. São Paulo, 2024. Disponível em: <https://futurodasaude.com.br/philips-tasy-mercado/>. Acesso em: 08 out. 2025.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GOMES, Romeu; LIMA, Valéria Vernaschi; DE, Maurício; et al. **A Polissemia da Governança Clínica**: uma revisão da literatura. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 20, n. 8, p. 2431–2439, 2015. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/csc/a/nsDszqYbvS7z8CY4wnb8cCf/?lang=pt>>. Acesso em: 27 out. 2025.

GOV. **Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHU)**. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Disponível em: <<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/governanca/plataformas-e-tecnologias/aghu>>. Acesso em: 26 ago. 2025.

GOV. **O que é. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares**. Disponível em: <<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/governanca/plataformas-e-tecnologias/aghu/o-que-e>>. Acesso em: 26 ago. 2025.

**GUIA de Governança e Gestão em Saúde Aplicável a Secretarias e Conselhos de Saúde**. [s.l.: s.n., s.d.]. Disponível em: <[https://portal.tcu.gov.br/data/files/08/26/90/E1/5E43071076A7C107E18818A8/Guia\\_governanca\\_gestao\\_saude.pdf](https://portal.tcu.gov.br/data/files/08/26/90/E1/5E43071076A7C107E18818A8/Guia_governanca_gestao_saude.pdf)>. Acesso em: 20 set. 2025

HOSPITAL MADRE TERESA. **Inovação em saúde**: Hospital Madre Teresa adota sistema Philips Tasy para aprimorar atendimento. Disponível em: <<https://www.hospitalmadreteresa.org.br/noticias/inovacao-em-saude-hospital-madre-teresa-adota-sistema-philips-tasy-para-aprimorar-atendimento/>>. Acesso em: 18 nov. 2025.

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO HOSPITAL SÃO PAULO. **Sobre o Tasy**. Disponível em: <<https://tasy.huhsp.org.br/sobre-o-tasy>>. Acesso em: 18 nov. 2025.

IBGE. Instituto Brasileiro de geografia e Estatística. **Estatísticas de Saúde e Assistência**. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/>>. Acesso em: 18 jul. 2025

IDEC. Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. **Avaliações sobre Planos e Serviços de Saúde**. Disponível em: <<https://idec.gor.br/>>. Acesso em: 24 ago. 2025.

**Implement the Philips Tasy Healthcare System**. Oracle Help Center. Disponível em: <<https://docs.oracle.com/en/solutions/implement-philips-tasy-healthcare-system/index.html>>. Acesso em: 27 out. 2025.

IPGSE. **CONTRATO DE LICENÇA DE USO TEMPORARIA, ATUALIZACAO E SUPORTE TECNICO DE SOFTWARE**. [s.l.: s.n., s.d.]. Disponível em: <<https://ipgse.org.br/wp-content/uploads/2021/05/41-2021-CONTRATO-41-2021-PHILIPS-CLINICAL-INFORMATICS-SISTEMA-DE-INFORMACAO-LTDA.pdf>>. Acesso em: 18 nov. 2025.

ISO 9241-210 **Ergonomics of human-system interaction** - Human-centred design for interactive systems. [s.l.: s.n., s.d.]. Disponível em: <<https://cdn.standards.iteh.ai/samples/52075/c30c5ea5097843ecb89a9d417f9cdab1/ISO-9241-210-2010.pdf>>. Acesso em: 27 out. 2025

JOÃO GHISIO. **Conheça o Philips Tasy e saiba como utilizar este ERP**. Botdesigner. Disponível em: <<https://botdesigner.io/tire-suas-duvidas-sobre-o-erp-philips-tasy-para-a-saude/#:~:text=O%20ERP%20Tasy%20se%20destaca,e%20o%20controle%20de%20estoque.>>>. Acesso em: 20 ago. 2025.

LA FORGIA, Gerald; COUTTOLENC, Bernard F. **Desempenho Hospitalar no Brasil**. São Paulo: Singular, 2009.

LOPES, T. S.; MACEDO, F. **Gestão estratégica em hospitais públicos brasileiros**. Revista de Administração Pública, v. 55, n. 1, 2021.

MACHADO, C. V.; LIMA, L. D. **Governança e gestão no SUS: desafios atuais**. Saúde em Debate, v. 44, n. 126, 2020.

MALAGÓN-LONDOÑO, Gustavo; LAVERDE, Gabriel Pontón; LONDOÑO, Jairo Reynales. **Gestão Hospitalar: para uma Administração Eficaz**. 4. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2019. E-book

MALIK, Ana Maria; SCHIESARI, Luciana. **Gestão de Organizações de Saúde**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2019.

MENDES, Eugênio Vilaça. **As Redes de Atenção à Saúde**. Brasília: OPAS, 2011.  
MIRANDA, S. R.; ANDRADE, D. R. **Práticas de gestão hospitalar e desempenho institucional**. Revista Gestão & Saúde, v. 19, 2022.

MONTEIRO, A.; QUEIROZ, J. **Gestão de processos em hospitais de médio porte**. Revista Brasileira de Gestão em Saúde, v. 13, n. 2, 2021.

MONTENEGRO, Matt. **O que é e como criar infográfico? 7 passos para uma peça incrível**. Pingback. Disponível em:

<[https://pingback.com/br/resources/infografico/#elementor-toc\\_\\_heading-anchor-0](https://pingback.com/br/resources/infografico/#elementor-toc__heading-anchor-0)>. Acesso em: 18 nov. 2025.

OECD. Organisation for Economic Cooperation and Development. **Health at a Glance 2021**. Paris: OECD Publishing, 2021.

OPAS. Organização Pan-Americana da Saúde. **Gestão de Sistemas e Serviços de Saúde**. Disponível em: <<https://www.paho.org/pt>>. Acesso em: 19 mai. 2025.

ORACLE. **Como implementar o sistema de saúde Philips Tasy**. Disponível em: <<https://docs.oracle.com/pt-br/solutions/implement-philips-tasy-healthcare-system/index.html>>. Acesso em: 18 nov. 2025.

PEREIRA, F. M.; NASCIMENTO, A. M. **Avaliação de desempenho em unidades hospitalares**. Revista de Saúde Pública, v. 54, 2020.

PEREIRA, Maria José. **Administração de Organizações Hospitalares**. São Paulo: Atlas, 2018.

PHILIPS BRASIL. **Como o Tasy unificou 10 sistemas independentes em uma solução única na Unimed Presidente Prudente**. Disponível em: <<https://www.philips.com.br/a-w/about/news/archive/standard/article/2024/20241112-10-in-1-how-tasy-brought-together-10-independent-systems-into-a-single-healthcare-management-solution-at-unimed-presidente-prudente.html>>. Acesso em: 18 nov. 2025.

PHILIPS. Tasy EMR: **Gestão da saúde com foco no paciente**. [S.I.], 2024. Disponível em: <https://www.philips.com.br/healthcare/product/HCNOCN306/tasy-sistema-de-gesto-que-garante-integrao-e-segurana-de-todos-os-setores>. Acesso em: 07 out. 2025.

PHILIPS. **Tasy**: sistema de gestão hospitalar. [S.I.], 2024. Disponível em: <https://www.philips.com.br/healthcare/resources/landing/solucao-tasy>. Acesso em: 07 out. 2025.

PHILIPS. **Treinamentos e Educação**. [S.I.], 2024. Disponível em: <https://www.philips.com.br/healthcare/education-resources/education-training>. Acesso em: 07 out. 2025.

PORTER, Michael E.; TEISBERG, Elizabeth Olmsted. **Repensando a Saúde: Estratégias para Melhorar a Qualidade e Reduzir Custos**. Rio de Janeiro: Campus, 2021.

RIBEIRO, Eduardo. **Qualidade e Segurança do Paciente**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2020.

RODRIGUES, M.; COSTA, P. **Gestão de custos hospitalares**: revisão integrativa. Revista Enfermagem Atual, v. 99, 2021.

**Saiba como aderir ao sistema eletrônico de gestão hospitalar AGHU**. Ministério da Saúde. Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt->

br/assuntos/noticias/2024/marco/saiba-como-aderir-ao-sistema-eletronico-de-gestao-hospitalar-aghu>. Acesso em: 27 out. 2025.

SANTOS, Lenir M. **Gestão Pública da Saúde no Brasil**. São Paulo: Hucitec, 2019. SEBRAE. **Conheça a Análise SWOT** - Sebrae. Sebrae.com.br. Disponível em: <<https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/conheca-a-analise-swot,202f64e8feb67810VgnVCM1000001b00320aRCRD>>. Acesso em: 20 out. 2025.

SEBRAE. **Mapa da Empatia ajuda a criar conteúdo relevante para o consumidor** - Sebrae. Sebrae.com.br. Disponível em: <<https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/mapa-da-empatia-ajuda-a-criar-conteudo-relevante-para-o-consumidor,ed3610dcedcc6810VgnVCM1000001b00320aRCRD>>. Acesso em: 20 out. 2025.

**Sistema de Gestão Tasy | Philips**. Philips. Disponível em: <<https://www.philips.com.br/healthcare/resources/landing/solucao-tasy>>. Acesso em: 26 ago. 2025.

STEPHENSON, Thomas. **Hospital Administration and Management**. London: Routledge, 2020.

SUELEN HOFMANN. **Sistema de gestão hospitalar**: conheça as melhores opções. Holmes.app. Disponível em: <<https://holmes.app/blog/sistema-de-gestao-hospitalar#:~:text=Sistema%20de%20gest%C3%A3o%20hospitalar%2C%20o,de%20falhas%2C%20desperd%C3%ADcios%20e%20recursos.>>. Acesso em: 19 jun. 2025.

PHILIPS. **Tasy | Philips**. Disponível em: <<https://www.philips.com.br/healthcare/resources/landing/tasy>>. Acesso em: 27 out. 2025.

TELLES, João et al. **Sistemas de Saúde: Uma Abordagem Contemporânea**. São Paulo: Atlas, 2022.

TECNOAGE. **Transformando a gestão hospitalar com a integração de sistemas ERP** – Tecnoage. Tecnoage.com.br. Disponível em: <<https://tecnoage.com.br/transformando-a-gestao-hospitalar-com-a-integracao-de-sistemas-erp/#:~:text=A%20import%C3%A2ncia%20da%20integra%C3%A7%C3%A3o%20de,melhor%20no%20atendimento%20ao%20paciente.>>. Acesso em: 23 ago. 2025.

TREMBLAY, Thierry. **Healthcare ERP: Top 15 Solutions for Your Medical Practice!** Kohezion. Disponível em: <<https://www.kohezion.com/blog/healthcare-erp#:~:text=efici%C3%A2ncia%20e%20qualidade,-,O%20que%20%C3%A9%20ERP%20para%20a%20%C3%A1rea%20da%20sa%C3%BAde?,informa%C3%A7%C3%B5es%20importantes%20sobre%20os%20pacientes.>>. Acesso em: 15 set. 2025.

WINTER, Alfred *et al.* **Health Information Systems: Architectures and Strategies**. 2. ed. London: Springer London, 2013. E-book

WINTER, Alfred *et al.* **Health Information Systems: Technological and Management Perspectives**. 3. ed. Suíça: Springer Nature, 2023. E-book

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Hospital Management Resources**. Disponível em: <https://www.who.int/>. Acesso em: 01 jun. 2025.

YIN, Robert K. **Case Study Research: Design and Methods**. California: SAGE, 2018.