

# O papel do hospital universitário na comunicação confiável e transparente na pandemia COVID-19

## AUTORES

Nayara Camila Alves da Silva, Mestranda em Gestão de Organizações de Saúde pela Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto- USP, Grupo de Avaliação de Desempenho, Assessoria Técnica.

Danilo Arruda de Souza, Médico, Grupo Executivo de Convênios.

Ilza Garcia Gerônimo, Administradora, Grupo de Avaliação de Desempenho, Assessoria Técnica.

Claudia Barbieri Tait Gandolfi, Mestre em Gestão de Organizações de Saúde pela Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto- USP, Corpo Técnico, Assessoria Técnica.

## RESUMO

Este trabalho tem a finalidade de apresentar a utilização da internet como forma de oferecer informações confiáveis e com qualidade à população, sendo o meio pelo qual um grande número de pessoas ao redor do mundo busca informações diversas. O HCFMRP-USP está qualificado como hospital de referência para atendimento de pacientes suspeitos e acometidos com COVID-19. Com a responsabilidade de orientar a população sobre a doença, foi criado um site voltado para a COVID-19 no portal do HCFMRP-USP, onde são divulgadas informações de prevenção, orientações gerais, normas e protocolos. Nesse conjunto de informações, é publicada diariamente a situação da assistência prestada, através de indicadores com confiabilidade e qualidade sobre as internações nas Enfermarias, Centro de Terapia Intensiva, porcentagem de ocupação dos leitos, altas e óbitos além da evolução dos casos da doença, visando dar transparência e manter a população atualizada.

**Palavras-chave:** Transparência; Indicadores; COVID; Informação; Site.

## INTRODUÇÃO

Existem três conceitos que são ligados por uma cadeia hierárquica: dados, informações e conhecimento. Dados são códigos que constituem a matéria-prima da informação, ou seja, é a informação não tratada. Os dados representam um ou mais significados que isoladamente não podem transmitir uma mensagem consistente. A informação é a estruturação de dados, ela é um registro, que possibilita a assimilação de uma análise crítica para produção de conhecimento (1). Conhecimento é a informação absorvida pelo indivíduo. O conhecimento é a capacidade do indivíduo de criar suas experiências (2).

A saúde desponta como uma das áreas sobre a qual há cada vez mais informação disponível em sites e páginas de instituições públicas e privadas. Muitas informações estão disponíveis também em ambientes coletivos virtuais nos quais se proliferam as trocas de experiências entre pacientes, profissionais e organizações que prestam serviços de saúde. Essas informações abrangem, muitas vezes, a prevenção, o diagnóstico e o tratamento de doenças. O interesse por elas é cada vez maior e se justifica na medida em que os assuntos relacionados à saúde representam uma das principais preocupações do homem contemporâneo. Segundo Mendonça e Pereira Neto, informação em saúde é toda informação relacionada com as condições de vida e morte de indivíduos e populações. Incluem-se, ainda, aquelas informações sobre comportamentos, produtos e serviços relacionados com o corpo e a saúde (3).

Em 2002, Eysenbach e colaboradores publicaram uma pesquisa, na qual revisaram 79 estudos e mediram a qualidade da informação em sites de saúde. Eles apresentaram cinco critérios de qualidade mais frequentemente utilizados, a saber: Técnico – refere-se à questão de como a informação foi obtida e disponibilizada. São variações do que poderia ser chamado de critério de credibilidade, transparência e ética profissional; Acurácia – mensura o grau de concordância da informação fornecida com a melhor evidência ou com a prática médica; Abrangência – observa o grau de cobertura da informação; Inteligibilidade – verifica o nível de complexidade e dificuldade de leitura do texto; e Design – avalia aspectos visuais do site (4).

Com isso, cresce a preocupação das instituições e profissionais da área da saúde com a veracidade das informações disponibilizadas. Os critérios atribuídos para os níveis de credibilidade da fonte podem ser classificados em: credibilidade presumida, obtida a partir de hipóteses elaboradas pelo observador com relação à fonte, por exemplo, a partir de estereótipos; credibilidade reputada, a partir da descrição de títulos e designações apresentados pela fonte; credibilidade superficial, a partir da imagem e apresentação da fonte; e credibilidade vivenciada, com base no tempo de relacionamento do observador com a fonte. Estes métodos não científicos caracterizam-se pelo pouco rigor e pela imprecisão da informação gerada (5).

## COVID-19 - (SARS-COV-2)

Em dezembro de 2019, a China identificou um surto de uma síndrome respiratória aguda em Wuhan, causada por um novo coronavírus denominado SARS-CoV-2, que é altamente contagioso, passando essa doença a ser conhecida como COVID-19. A rapidez da sua disseminação

fez com que a Organização Mundial da Saúde (OMS) classificasse a situação mundial como uma pandemia no dia 12 de março de 2020 (6). No Brasil, o primeiro caso foi confirmado no dia 26 de fevereiro de 2020. A atualização do primeiro semestre divulgada pelo Ministério da Saúde (MS) informou 1.402.041 casos confirmados e 59.594 óbitos acumulados (7).

## **PAPEL DO HCFMRP-USP**

O Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (HCFMRP-USP), fundado em 1956, está integrado ao Sistema Único de Saúde (SUS) desde 1988. Proporciona atenção à saúde para o tratamento de alta complexidade em nível ambulatorial e hospitalar, que compreende cuidados de prevenção, tratamento e reabilitação, de natureza clínica e/ou cirúrgica, serviços complementares de diagnóstico e tratamento, nas diversas especialidades médicas. Constitui-se referência terciária para quatro Departamentos Regionais de Saúde do estado de São Paulo (Ribeirão Preto, Franca, Araraquara e Barretos) abrangendo uma população aproximada de 3,5 milhões de habitantes. É campo de ensino de graduação e pós-graduação para os alunos dos cursos de Medicina, Enfermagem, Terapia Ocupacional, Fisioterapia, Nutrição, Fonoaudiologia e Informática Biomédica da USP de Ribeirão Preto.

O HCFMRP-USP está qualificado como hospital de referência para atendimento de pacientes suspeitos e acometidos com COVID-19. Para tanto, tem se preparado para o enfrentamento dessa grande ameaça para a saúde pública mundial e mobilizado todos os recursos humanos, materiais e equipamentos disponíveis para prestar assistência aos pacientes com suspeita e acometidos com COVID-19 e, principalmente, garantir que seus profissionais de saúde os atendam com segurança. Como referência em atenção à saúde, ensino e pesquisa, em nível nacional e internacional, o HCFMRP-USP exerce um importante papel na produção e disseminação de informações verídicas e confiáveis. A população de sua área de abrangência, no que se refere a medicina e saúde, tem como certas todas as informações por ele emanadas. Verifica-se então a responsabilidade que possui perante a comunidade.

## **JUSTIFICATIVA**

Para a Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura (UNESCO), o direito à informação é “peça-chave nas engrenagens da sociedade do conhecimento”. O livre acesso à informação é, portanto, peça fundamental para o amadurecimento das instituições, dos estados democráticos, da sociedade organizada e dos direitos civis. No período posterior à Segunda Guerra Mundial, com o advento da chamada “sociedade do conhecimento”, observamos o surgimento, em vários países, de leis de acesso à informação, combinadas com a adoção de políticas de transparência. Essas leis e políticas vêm ao encontro das demandas da sociedade e também auxiliam os governos na manutenção de um pacto social coeso (8).

Apesar da credibilidade do autor ser o método mais apontado para análise da confiabilidade da informação, há outro critério pertinente: a credibilidade do conteúdo. Este expõe evidências a favor do conteúdo da informação, obtidas por diversos meios, desde as que empregam

o julgamento pelo senso-comum até as fundamentadas em sofisticadas técnicas de validação da metodologia da pesquisa científica, incluindo aplicação de modelos estatísticos e probabilísticos, projetos experimentais, entre outros recursos. Assim, tem-se que a confiabilidade da informação é mensurada a partir da análise das variáveis: credibilidade da fonte e credibilidade do conteúdo. Essas duas vertentes influenciam-se mutuamente, ou seja, fontes confiáveis são entendidas como desenvolvedoras de conteúdo confiáveis, e conteúdos confiáveis são entendidos como originados por fontes confiáveis (6). Neste cenário em que existe uma gama de informações contraditórias e mentirosas, e em que até a OMS foi usada para validar tratamentos sem eficácia confirmada, contestação de políticas públicas, além de tornar-se o centro de teorias de conspiração, o HCFMRP-USP preocupou-se em oferecer à população informações reais e corroboradas em bases científicas, em razão do fato de enfrentarmos uma doença com alta letalidade e com enorme potencial de infecção.

A partir da sua definição como centro de referência para atendimento dos casos da COVID-19, criou-se uma equipe denominada Comitê de Crise COVID-19, que elaborou um volume significativo de orientações, estudos e protocolos. Inicialmente, todo material produzido foi divulgado via e-mail institucional. Com o tempo, como forma de promover o conhecimento gerado institucionalmente à população e organizar a grande produção de informações, verificou-se a necessidade de criar um sítio voltado para a COVID-19 no portal do HCFMRP-USP. O conteúdo com enfoque na COVID-19 é uma importante contribuição no cumprimento do seu papel nos serviços à comunidade. Para os profissionais da saúde e pesquisadores, foram disponibilizadas informações clínicas, enquanto que para a sociedade, informações de fácil entendimento sobre a doença.

## METODOLOGIA

### *Estruturação do Site*

A forma de divulgação primária das informações produzidas pela equipe do HCFMRP-USP teve como base a internet, através de e-mail institucional. Já na primeira semana, foram produzidos e divulgados, via e-mail institucional, vídeos sobre o cuidado da Instituição com seus profissionais de saúde, principalmente aqueles que ficam na linha de frente, orientações sobre utilização de Equipamento de Proteção Individual (EPI), sobre lavagem de mãos e uso do álcool em gel, *fake news*, protocolos de atendimento aos pacientes suspeitos e portadores da COVID-19, entre outras. Como forma de organizar a grande produção de informações, verificou-se a necessidade de criar um sítio voltado para a COVID-19 no portal do HCFMRP-USP.

O sítio deve oferecer confiabilidade e utilidade nas informações e serviços apresentados fazendo com que o usuário tenha segurança em suas informações voltando a visitá-lo. Considerando-se todas essas características, os vértices técnicos deste projeto foram:

**Arquitetura da Informação:** O desenho de uma interface é o que define a navegação e a estruturação de seu conteúdo. Por isso, a Arquitetura da Informação foi um dos principais tópicos no desenvolvimento deste projeto. Muitas vezes sabemos que existe a informação no site, mas temos dificuldade em encontrá-la.

**Design:** O desenho de uma interface é o que define a navegação e a estruturação de seu conteúdo. Foi seguido o padrão definido para o portal do HCFMRP-USP.

**Ferramenta para gerenciamento de conteúdo:** Foi desenvolvida uma ferramenta para gerenciamento do conteúdo, seguindo os padrões do portal. Ela deveria ser capaz de dar produtividade, facilidade de uso e ter uma característica amigável, tornando assim o processo de elaboração e manutenção do sítio uma tarefa que não exigisse muito conhecimento técnico ou qualquer linguagem de programação.

Junto com a definição da Arquitetura foi trabalhado também o Conteúdo. Foram analisadas todas as informações existentes e elencadas aquelas consideradas pertinentes e que deveriam ser divulgadas no sítio, divididas nos tópicos do menu.

## Conteúdo

Dentro da Arquitetura da Informação, o conteúdo foi disponibilizado para o acesso dos diferentes públicos que queiram buscar informação, divididos nas seguintes categorias:

- Público leigo
  - Idosos
  - Humanização
- Profissionais de saúde
  - Normas, Portarias e Comunicados
  - Orientações sobre Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e cuidados em geral
  - Protocolos e orientações clínicas
  - Humanização
- Credenciamento de profissionais de saúde
  - Captação de Recursos
  - Indicadores COVID-19

Como público leigo, entende-se a comunidade, composta de pessoas que não possuem formação na área das ciências da saúde. Neste tópico, foram colocadas informações de interesse geral relativas à COVID-19, como cuidados a serem adotados para evitar a contaminação, distanciamento social e comunicados relativos ao funcionamento do HCFMRP-USP durante a pandemia. Neste momento, está em fase final o tópico Idoso. A equipe de Geriatria do HCFMRP-USP elaborou um material específico para esse público, que é grupo de risco e o conteúdo está pronto, aguardando finalização de requisitos técnicos.

Como profissionais da saúde, foram incluídas as pessoas com formação na área da saúde e também aqueles que, mesmo não possuindo essa formação, atuam nessa área, como administradores, advogados, contadores. Esse conteúdo foi subdividido nos seguintes tópicos:

- Normas, Portarias e Comunicados: aqui foram publicados conteúdos direcionados especificamente aos servidores do HCFMRP-USP;

- Orientações sobre EPIs e cuidados em geral: neste tópico, são assuntos relativos à correta utilização de equipamentos de proteção individual, uma questão muito importante, abordada desde o início da pandemia, e outras orientações como a lavagem de mãos com álcool em gel;
- Protocolos e Orientações Clínicas: aqui foram divulgados conteúdos técnicos, voltados especificamente aos profissionais com formação na área das ciências da saúde;
- Humanização: a equipe do Centro Integrado de Humanização publicou conteúdo destinado ao acolhimento tanto de profissionais que atuam na saúde e seus familiares como também pacientes com a COVID-19, que devem permanecer isolados, voltados à saúde física, emocional e espiritual. Foi disponibilizado atendimento à distância com as equipes de psicologia e terapia ocupacional, entre outras modalidades.

Em momentos de grandes dificuldades, a sociedade mobiliza-se para prestar atendimento e auxiliar no desenvolvimento de ações voltadas à melhoria da situação. Para Ferreira *et al.* (9), carregamos a preocupação de somarmos esforços na busca por alternativas para o presente imediato e para o futuro, que nos tornem mais humanos e melhores em tempos tão difíceis. Por isso, foi aberta a possibilidade de profissionais da área da saúde atuarem junto ao Complexo Hospitalar durante a pandemia. Este recurso está disponibilizado no [link](#) Credenciamento de Profissionais, em que os interessados preenchem uma ficha cadastral para informar dados curriculares, como formação e área de interesse. Outra questão que demonstra o comprometimento da sociedade é a doação, seja de recursos financeiros ou bens materiais. No sítio, foram disponibilizadas as seguintes possibilidades de doação:

- Recursos Financeiros: através do site Vakinha, via boleto ou depósito em conta corrente;
- Bens materiais: como EPIs, álcool em gel, dentre outros itens.

Tão importante quanto receber doações é prestar contas. A transparência na evidenciação dos atos e das contas da gestão pública é uma questão que encerra relevância social e que ganhou maior notoriedade no Brasil a partir da edição da Lei Complementar no 101/2000 (10). No tópico Captação de Recursos, também se encontra a Transparência, onde está detalhada a aplicação dos recursos recebidos. Considera-se que a disponibilização de informações transparentes, tempestivas e relevantes acerca da gestão pública e da alocação dos recursos públicos por parte dos governantes constitui um ato de responsabilidade na prestação de contas, o que a literatura denomina de *accountability* (10).

## INDICADORES COVID-19 - PAINEL COVID-19

Indicadores são ferramentas que permitem a obtenção de informações quantitativas e qualitativas que transmitem o resultado de uma dada realidade, sua característica principal é sintetizar diversas informações, retendo o significado essencial de determinados aspectos analisados (11).

Para a elaboração de indicadores, é necessário avaliar um conjunto de características, entre elas estão: a integralidade dos dados, sendo as informações coletadas coerentes e não contraditórias, demonstrando confiabilidade; relevância do que se está medindo, ou seja, medir uma informação válida para uma análise; baixo custo, visto que o alto custo para a coleta de informações pode inviabilizar a sua operacionalização. Ainda vale ressaltar, o indicador será demonstrado para outros usuários, desta forma, o recomendado é que ele possa ser analisado com facilidade (12).

Para acompanhar a evolução dos casos COVID-19 do HCFMRP-USP, elaborou-se um *link* “INDICADORES COVID-19”, denominado Painel COVID-19, que é atualizado diariamente. A divulgação tem o objetivo de demonstrar à população, aos profissionais da saúde e à imprensa os indicadores referentes à COVID-19 no Hospital de forma transparente, simples e dinâmica. Desde o início, o intuito é mostrar informações relevantes para conscientização da situação e da evolução dos casos, visando uma apresentação de fácil entendimento. A apresentação desses dados sofreu melhorias e atualmente demonstra taxa de ocupação, número de leitos, quantitativo de pacientes internados, números de casos positivos por RT-PCR, números de pacientes com cuidado domiciliar (não precisaram de internação), evolução dos pacientes que necessitaram de internação somente de enfermaria, pacientes que internaram em Centro de Terapia Intensiva (CTI), número de alta e óbitos. Também é demonstrado o número de exames realizados pelo Hospital, bem como número de positivos e negativos, estratificados por faixa etária, profissão e cidade. Para cada informação, foi elaborada uma nota técnica explicando como interpretar os indicadores demonstrados.

Na área da saúde, há um uso frequente de diversos indicadores, sendo a maioria utilizada para medir a eficiência. Um desses indicadores é a taxa de ocupação, que avalia o grau de utilização dos leitos disponibilizados. Esse indicador está relacionado ao índice de intervalo de substituição e a duração média da internação. É a relação percentual entre o número de pacientes-dia e o número de leitos-dia em determinado período. Quando está muito alta indica insuficiência do quantitativo de leitos em relação à demanda. Também são apresentados indicadores da evolução dos casos atendidos no Hospital, em que se mostra a curva dos casos e desfechos. Os dados são coletados do sistema de atendimento hospitalar. Esse gráfico aponta o avanço da doença nos casos atendidos pelo Hospital e sua forma de demonstração revela a gravidade dos casos, conforme o tipo de internação. Também é divulgado o quantitativo de altas e óbitos.

O HCFMRP-USP foi credenciado para realizar exames da COVID-19, o que possibilitou a liberação de exames em tempo mais ágil, colaborando para entender o avanço do novo coronavírus. Dessa forma, o Hospital realiza exames do tipo RT-PCR para pacientes do próprio Complexo HCFMRP-USP/FAEPA, unidades hospitalares de referência em nossa região ao combate ao COVID-19. O número de exames liberados é demonstrado, indicando a idade e o tipo de profissionais que realizaram, bem como a incidência dos números de casos por cidade.

## RESULTADOS

Pesquisas comprovaram que a criação da internet melhorou o acesso à informação. Na área da saúde, especialmente, foi caracterizada como uma estratégia importante para conduzir diversas condições de saúde, oferecendo melhorias na qualidade de vida dos pacientes e

aprimoramento do conhecimento entre os profissionais de saúde. Para Moretti *et al.* (13), por tratar-se de um meio de comunicação como outro qualquer, a internet apresenta suas peculiaridades e seus vieses, tornando necessário um uso cauteloso desse instrumento de obtenção de informação. Como cita Biruel: “A internet pode representar um grande risco na área da saúde, pois tanto entre os profissionais de saúde como entre os consumidores, pode existir um desconhecimento das regras relativas à identificação de padrões de qualidade”.

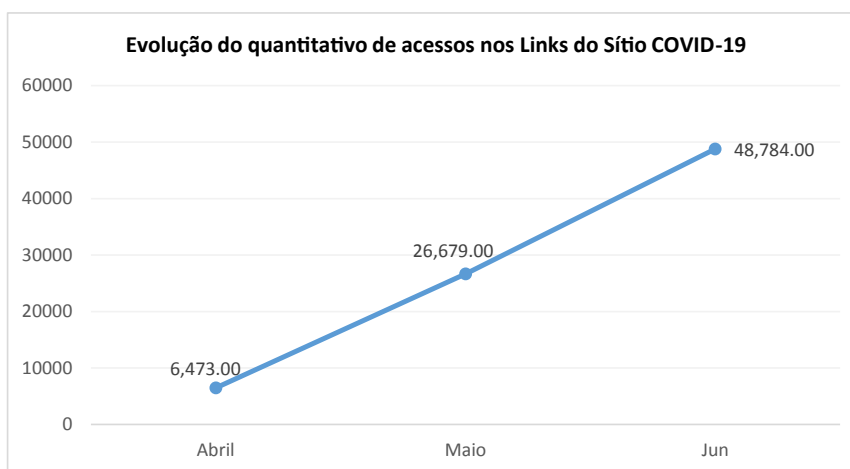
O sítio da COVID-19 desenvolvido para o portal do HCFMRP-USP foi publicado em 06/04/2020, com o seguinte design:



**Figura 1:** Interface do sítio especial sobre COVID-19.

Desde então, obteve mais de 48 mil acessos de usuários distribuídos entre todos os estados, além de outros países.

Abaixo o gráfico compara o acumulado do total de acessos, *pageviews*, dos meses de abril a junho.



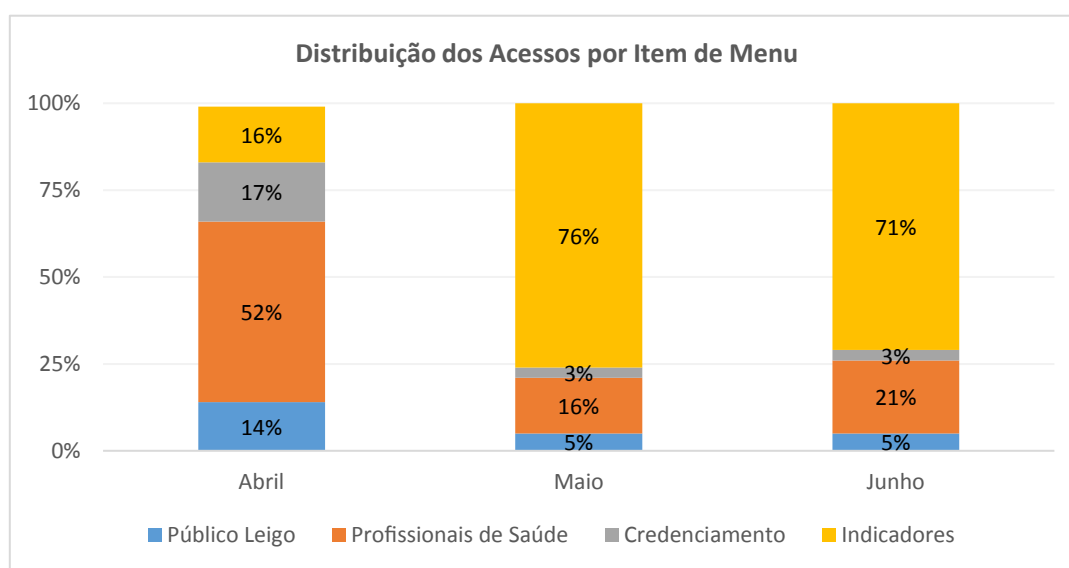
**Gráfico 1:** Demonstrativo da evolução do quantitativo de acessos nos *links* do sítio COVID-19.



A análise demonstra que vem ocorrendo um aumento expressivo no número de *pageviews* no sítio. Segundo pesquisa realizada pela Universidade Federal do Espírito Santos, atualmente sete a cada dez pessoas consomem informações diárias referente à pandemia da COVID-19.

Por ser uma doença que ainda está sendo investigada, existe um grande interesse da população em buscar informações. O Hospital tem se dedicado a informar com qualidade e credibilidade, por meio da equipe de crise.

O gráfico a seguir apresenta a estatística de distribuição dos acessos por item do menu do sítio em porcentagem.



**Gráfico 2:** Distribuição dos acessos por item do menu do sítio em porcentagem.

Observa-se que no início da publicação do sítio houve um maior número de acesso no *link* “Profissionais de Saúde”, ou seja, houve maior busca de informação relacionada ao auxílio e cuidado à saúde, visto que nessa página há normas, portarias e comunicados aos servidores do HC, orientações sobre EPs, protocolos clínicos. Os acessos realizados no *link* Captação de Recursos não foram disponibilizados. Entretanto nos meses seguintes, o *link* de “Indicadores COVID-19” tem superado 70% dos acessos. Até o momento, foram cadastrados 286 profissionais, distribuídos entre médicos, enfermeiros, farmacêuticos e outros técnicos da área da saúde e captados R\$ 7.127.498,56 (sete milhões, cento e vinte e sete mil, quatrocentos e noventa e oito reais e cinquenta e seis centavos), distribuídos em doações financeiras de pessoas jurídicas e físicas e doações de materiais.

### **Indicadores COVID-19**

O painel COVID-19 que demonstra os indicadores obteve mais de 55 mil *pageviews*.

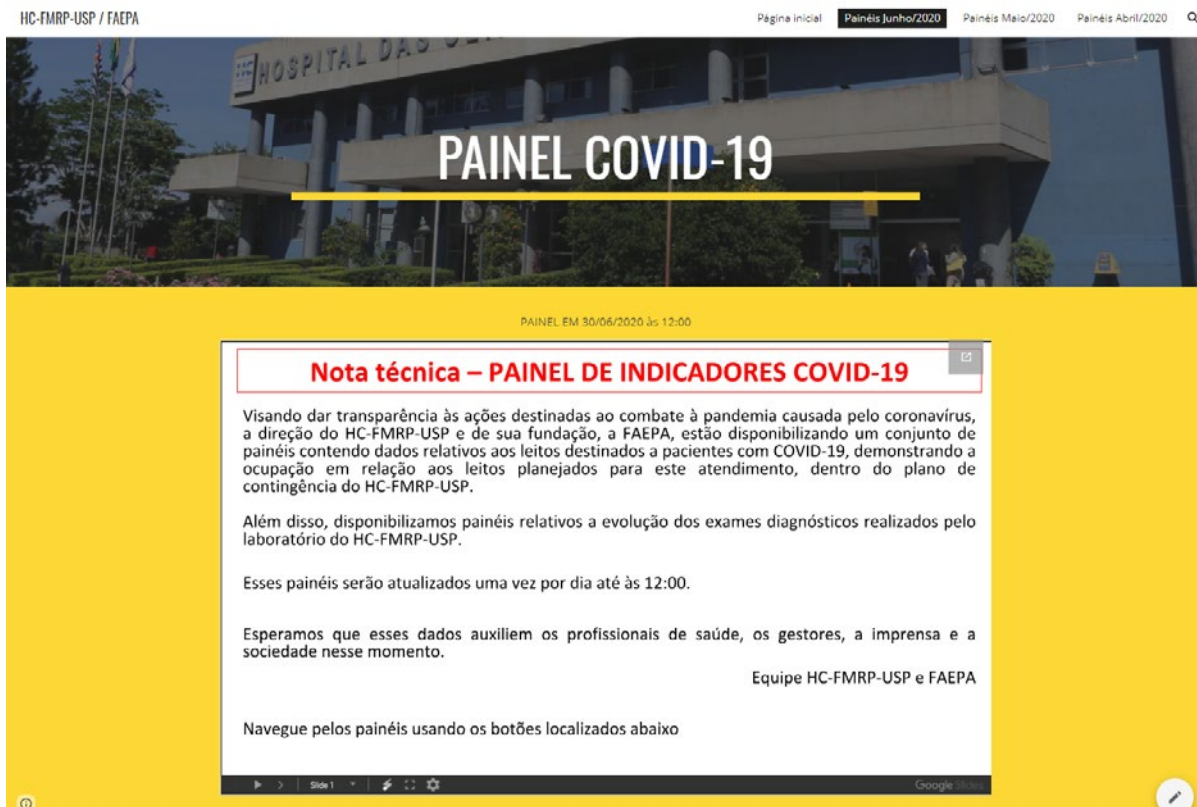


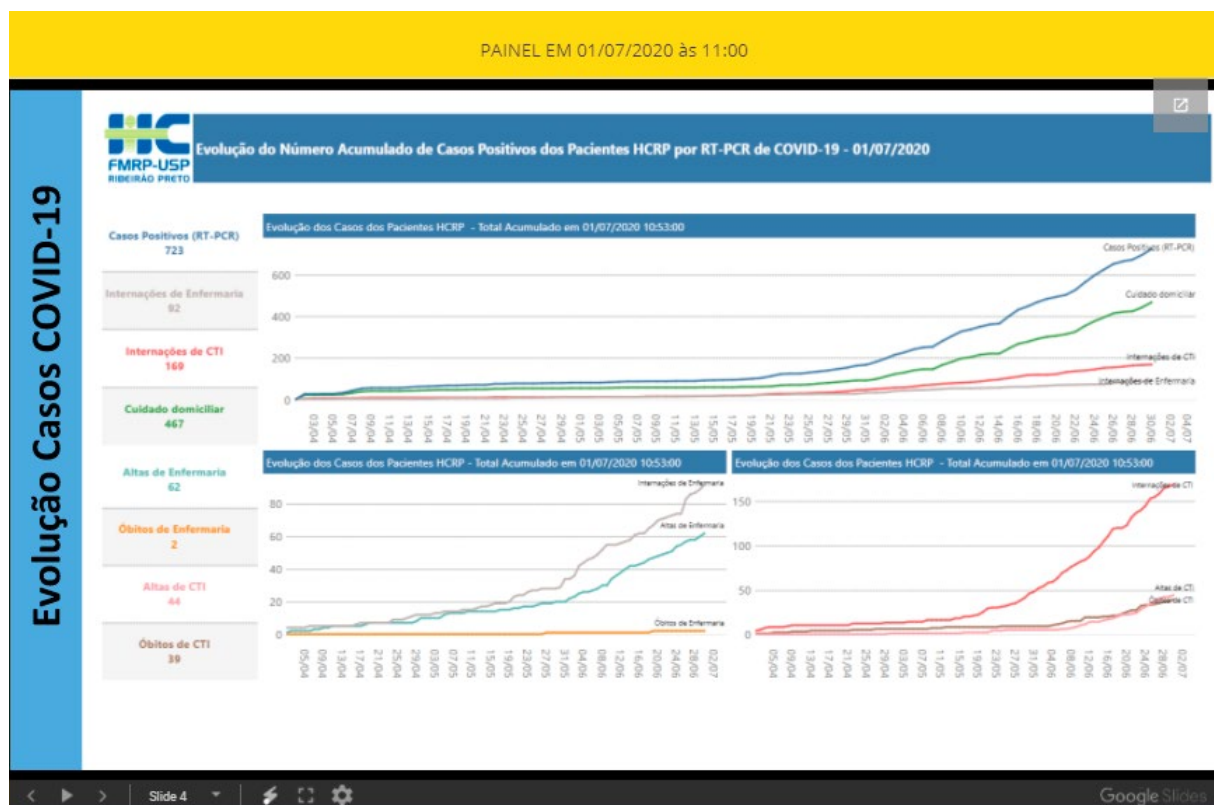
Figura 2: Nota técnica do painel de indicadores COVID-19.



Figura 3: Porcentagem de ocupação dos leitos destinados à COVID-19.

O aumento de número de casos tem provocado o aumento da taxa de ocupação, o acompanhamento desse indicador é relevante para o gestor hospitalar, tanto para a população em geral. A gestão dos leitos deve ser racional e com a indicação mais apropriada na tratativa de promover disponibilidade de leitos para os pacientes que necessitem deste recurso para recuperação de saúde.

O gráfico da evolução dos casos mostra os casos positivos de pacientes atendidos e internados no HCFMRP-USP, detalhando a gravidade dos casos no Hospital.



**Figura 4:** Porcentagem de ocupação dos leitos destinados à COVID-19.



## CONCLUSÃO

Nesse momento em que o mundo está em estado de alerta por conta da propagação do novo coronavírus, é muito importante combater notícias falsas. Quando novas doenças surgem, começam também os boatos sobre elas. Para evitar que mentiras sobre o novo coronavírus se espalhem, é imprescindível verificar se as mensagens são verdadeiras antes de repassá-las. A melhor medida para dirimir conteúdo de informações falsas é realizar buscas em canais de credibilidade. A população deve procurar informações verídicas em veículos de comunicação fidedignos e por meio de sites oficiais de instituições governamentais e de órgãos competentes. As instituições de saúde universitárias podem ser uma excelente fonte de informação. Assim, o Hospital divulgou as medidas tomadas para todos os tipos de públicos na prevenção e combate ao novo coronavírus. E como forma de manter a população atualizada com informação de qualidade, foi disponibilizado todo o conteúdo em diversos formatos: textos, vídeos, áudios, além de guias informativos impressos e on-line.

O Hospital tem o compromisso com a população, através do sítio oficial, de publicar diariamente a situação da assistência prestada, garantindo assim a transparência das informações.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. LE COADIC, Yves François. A Ciência da Informação. Briquet de Lemos, 1996.
2. SILVA, Ricardo Vidigal da; NEVES, Ana (Orgs). Gestão de empresas na era do conhecimento. – 2. ed. – São Paulo: Serienews Editora, 2007.
3. MENDONÇA, A. P. B.; PEREIRA NETO, A. F. Critérios de avaliação da qualidade da informação em sites de saúde: uma proposta. *RECIIS*, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, jan./mar. 2015.
4. DE SORDI, José Osvaldo; MEIRELES, Manuel; GRIJO, Rogério Nahas. Gestão da qualidade da informação no contexto das organizações: percepções a partir do experimento de análise da confiabilidade dos jornais eletrônicos. *Perspect. ciênc. inf.*, Belo Horizonte , v. 13, n. 2, p. 168-195, ago. 2008 . Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-99362008000200012&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362008000200012&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 02 jul. 2020. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-99362008000200012>.
5. ALMEIDA, Ildeberto Muniz de. Proteção da saúde dos trabalhadores da saúde em tempos de COVID-19 e respostas à pandemia. *Rev. Bras. Saúde Ocup.*, São Paulo , v. 45, e17, 2020. . Available from <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0303-76572020000101500&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572020000101500&lng=en&nrm=iso)>. Access on 02 July 2020. EpubJune 10, 2020. <https://doi.org/10.1590/scielopreprints.140>.
6. Brasil. Ministério da Saúde. Coronavírus Brasil. Painel de casos de doença pelo coronavírus 2019 (COVID-19) no Brasil pelo Ministério da Saúde [Internet]. Brasília; 2020 [citado em 30 junho 2020]. Disponível em: <https://covid.saude.gov.br/>.

7. RESENDE, Walisson da Costa; NASSIF, Mônica Erichsen. Aplicação da lei de acesso à informação em portais de transparência governamentais brasileiros. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, Florianópolis, v. 20, n. 42, p. 1-16, abr. 2015. ISSN 1518-2924. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2015v20n42p1/29132>>. Acesso em: 13 jun. 2020. doi:<https://doi.org/10.5007/1518-2924.2015v20n42p1>.
8. MEDINA, Ricardo; VALLE, André e outros. Construção de Websites Comerciais. Aula para FGV- MBA em E-business.
9. CRUZ, Cláudia Ferreira et al .Transparencyofthe municipal public management: a studyfromthe homepages ofthelargeBrazilianmunicipalities. *Rev. Adm. Pública*, Rio de Janeiro , v. 46, n. 1, p. 153-176, Feb. 2012. Available from <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-76122012000100008&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122012000100008&lng=en&nrm=iso)>. Access on 01 July 2020. <https://doi.org/10.1590/S0034-76122012000100008>.
10. MITCHELL, G. Problemsand Fundamentals ofsustainabledevelopmentindicators. Disponível em: <http://www.lec.leeds.ac.uk/people/gordon.html>. Acesso em 31 out. 2006.
11. GERONIMO, Ilza Garcia; OLIVEIRA E. U. dos R. O.; AZEVEDO, F. L. A.; PAULA, M.R. ; CASARI, S. A. P. ; SANTORO, M. C. Fl. . A implantação do programa gestão à vista no âmbito do HCFMRP-USP, como ferramenta de avaliação de desempenho institucional. *Revista Qualidade HC*, v. n1, p. 135, 2009.
12. CAMPOS, Lucila Maria de Souza; MELO, Daiane Aparecida de. Indicadores de desempenho dos Sistemas de Gestão Ambiental (SGA): uma pesquisa teórica. *Prod.*, São Paulo, v. 18, n. 3, p. 540-555, Dec. 2008 . Available from<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-65132008000300010&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132008000300010&lng=en&nrm=iso)>. Access on 01 July 2020. <https://doi.org/10.1590/S0103-65132008000300010>.
13. BITTAR, O.J.N.; MAGALHÃES, A. hospitais de Ensino no Estado de São Paulo: seis anos de acompanhamento. 3º Caderno de Indicadores CQH, 2009. RAS, 155-216, 2010.