

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE
SERGIPE - FANESE
CURSO DE GESTÃO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**CHARLES SANTANA SOARES
ERWIN GESSEI DA SILVA CAMARA
JAMES COPPELAND DE SÁ
LUCIANO SANTOS MUNIZ
PETSON PRAXEDES SANTOS
SMILE WILLIANS DUARTE DE OLIVEIRA**

**Projeto Integrador
CLÍNICA INTEGRADA HOMO**

**ARACAJU – SE
2010.1**

**CHARLES SANTANA SOARES
ERWIN GESSEI DA SILVA CAMARA
JAMES COPPELAND DE SÁ
LUCIANO SANTOS MUNIZ
PETSON PRAXEDES SANTOS
SMILE WILLIANS DUARTE DE OLIVEIRA**

**Projeto Integrador
CLÍNICA INTEGRADA HOMO**

**Relatório apresentado à Coordenação do
Curso TEC. EM GESTÃO DA TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO da FANESE, como parte
dos requisitos necessários para a obtenção
do título**

Orientador: Prof^a. Ivânia M. de Moraes Souto

Aracaju – SE

2010.1

CHARLES SANTANA SOARES
ERWIN GESSEI DA SILVA CAMARA
JAMES COPPELAND DE SÁ
LUCIANO SANTOS MUNIZ
PETSON PRAXEDES SANTOS
SMILE WILLIANS DUARTE DE OLIVEIRA

Projeto Integrador CLÍNICA INTEGRADA HOMO

Relatório de projeto apresentado à banca examinadora da Faculdade de Administração de Negócios de Sergipe – FANESE, como parte do requisito necessários para cumprimento do Projeto Integrador e elemento obrigatório para a obtenção do título de **Gestão da Tecnologia da Informação**, no período de 2010.1.

1º Examinador

2º Examinador

3º Examinador

Aprovado (a) com média: _____

Aracaju (SE), ____ de _____ de 2010.

Dedicamos este trabalho a todos os nossos familiares e amigos, pela atenção e compreensão quanto ao tempo que tivemos de dispor a esta atividade e pelo apoio recebido. Dedicamos também a nossa digníssima colaboradora, a Prof^a. Ivania M. de Moraes Souto, pela atenção prestada, a disponibilidade incondicional, a paciência e tolerância, além de sua dedicação para a obtenção deste relatório.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos a todos que fazem parte da Clínica Integrada HOMO na pessoa de sua Administradora, a Sr^a. Helena Maria Cabral Ferreira.

Nosso muito obrigado aos nossos queridos professores que se dispuseram a elaboração do material para a pesquisa e atenção e disposição em atender-nos em nossas dúvidas e questionamentos.

Também agradecemos a todos, que direta ou indiretamente, colaboraram para a realização deste relatório. Amigos e familiares, nossa imensa gratidão.

*Ensina a criança no caminho em que se deve
andar, e, ainda quando for velho, não se
desviará dele.*

Prov. 22:6

RESUMO

Este trabalho consiste na apresentação do relatório final do Projeto Integrador II a despeito da pesquisa e discussão feita pelo grupo por conta da visita realizada na empresa Clínica Integrada HOMO, como também, do cenário de mercado em que esta se propõe a atender, o próprio ramo de atividade em si, as outras empresas concorrentes a ela, a relação deste ramo de atividade com a sociedade de maneira geral e como os efeitos deste ramo de atividade influenciam sobre a sociedade local e regional, além da co-relação com as matérias estudadas em sala de aula, observando os aspectos decorrentes da teoria para a prática, e como se encontra o cenário para o profissional formado em Gestão da Tecnologia da Informação.

Visitamos uma empresa que atua na área de saúde privada, que atende a sociedade local e regional de maneira particular e através de convênios, além de participar de licitações para prestação de serviços de outras empresas privadas e/ou do Governo de uma forma geral. Sendo ela atestada e certificada regularmente pelos órgãos competentes, possui ainda certificação ISO 9001:2000, que comprova o compromisso e objetivo de gerenciar de forma progressiva seus processos com o intuito e foco em seus clientes, se comprometendo a elaborar métodos e diretrizes que estimulem e gerem desenvolvimentos múltiplos no que se refere a uma melhor qualidade de atendimento e tornando cada vez mais seus processos e resultados pautados na excelência.

Palavras-chave: Clínica Integrada HOMO; saúde; cliente, excelência.

SUMÁRIO

RESUMO	7
1. INTRODUÇÃO	8
2. DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	9
3. DISCIPLINA DE FERRAMENTAS PARA WEB DESIGN	12
4. DISCIPLINA DE INTRODUÇÃO À ADMINISTRAÇÃO	13
5. DISCIPLINA DE ALGORITMOS E PROGRAMAÇÃO	14
6. DISCIPLINA DE INGLÊS INSTRUMENTAL	14
7. DISCIPLINA DE ANÁLISE ESTATÍSTICA.....	15
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	16
REFERÊNCIAS	17
ANEXOS	18

1 INTRODUÇÃO

Este relatório contém o resultado obtido da entrevista feita durante a visita realizada a empresa Clínica Integrada HOMO LTDA, que possui atendimento clínico, laboratorial e de exames, que atende, em sua maioria, a região da capital sergipana e aos pacientes que vem do interior do Estado, sendo estes conveniados ou de caráter particular. A Clínica Integrada HOMO LTDA é uma empresa de com mais de 17 anos no mercado.

Foi realizado um questionário a fim de obter informações da empresa e suas atividades, além do mercado e sua colocação no mesmo. Por meio deste, conseguimos informações interessantes, pois se apresenta atualmente em fase de projeto para expansão física além de modernização de alguns de seus processos, se utilizando de ferramentas já existentes para conseguir melhores resultados, objetivando excelência interna e externa, com seus colaboradores, funcionários, fornecedores e clientes.

2 DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A empresa visitada pelo grupo foi a *Clinica Integrada HOMO*, de CNPJ de Nº - 32.771.537/0001-41, de formação jurídica como *Clinica Integrada HOMO LTDA.*, localizada na Rua Campo do Brito, Nº - 1056, no Bairro São José, na cidade de Aracaju, Sergipe, com o CEP de Nº 49015-460. Para contato a empresa possui o telefone/fax de nº (79) 2106-7100, além de possuir ainda o email homo@clinicahomo.com.br.

Atua no mercado principalmente local, com uma abrangência de atendimento em todo o Estado, e uma procura freqüente por clientes dos Estados vizinhos da Bahia e Alagoas na área de Clínica Médica e Laboratório de Análises de Exames Clínicos.

Possui um porte de empresa, em relação à quantidade de empregados, que são atualmente de 72 (setenta e dois) funcionários, uma classificação como empresa de médio porte.

A Clínica Integrada HOMO foi inaugurada em 13 de março de 1993, com o objetivo definido de uma assistência humanizada, dentro de nível técnico e científico atualizado e preciso. A escolha dos profissionais foi e tem sido bastante criteriosa, tendo como base as relações humanas e a capacidade técnica reconhecida e comprovada por seus currículos.

A abrangência da Clínica Integrada HOMO compreende as diversas especialidades médicas que permitem uma assistência integrada ao cliente e existindo a necessidade de investigação complementar, os profissionais criam disponibilidades para atendimento e elucidação diagnóstica, os diversos serviços diagnósticos que atuam na empresa.

Inicialmente, tinham os serviços de *Análises Clínicas, Colpocitologia e Colposcopia, Ultrassonografia, Eletrocardiograma e Teste Ergométrico*, com especialidades básicas como: *Clínica Geral, Cardiologia Geral e Pediátrica, Cirurgia Geral e Vascular, Ginecologia, Obstetrícia, Mastologia, Pediatria, Neonatologia e Cirurgia Plástica*, mas com o crescimento da Clínica, foram acrescidos os serviços de *Eco-Fetal, Dopplerfluxometria, Scan Duplex, Densitometria Óssea, Mamografia, Espirometria e Vídeo Endoscopia Digestiva*, com aquisição de equipamentos modernos e atualizados em cada época. Hoje para solidificar ainda mais a

assistência aos seus clientes, a clínica tem a disponibilização de seus clientes, as especialidades de:

- Acupuntura
- Cardiologia Geral e Pediátrica
- Cirurgia Geral e Vascular
- Cirurgia Plástica;
- Cirurgia do Aparelho Digestivo
- Clínica Geral
- Coloproctologia
- Colpocitologia e Colposcopia;
- Densitometria Óssea
- Dermatologia
- Dopplerfluxometria
- Duplex Scan Vascular
- Eco-Fetal
- Ecocardiografia: fetal, pediátrico, geral;
- Eletrocardiograma (ECG) e Teste Ergométrico
- Espirometria
- Ginecologia
- Infectologia
- Laboratório de análises clínicas (automatizado);
- Mamografia digital com Estereotaxia;
- Mastologia
- Medicina do Trabalho
- Medicina Fetal
- Neonatologia
- Nefrologia
- Neurologia
- Obstetrícia
- Pediatria
- Pneumologia
- Provas de função respiratória;

- Reumatologia
- Scan Duplex
- Ultrassonografias: mamária, medicina interna;
- Urologia
- Vídeo Endoscopia Digestiva
- Vídeoesndoscopia: digestiva, morfológica, pélvica, peniana, músculo esquelética, transvaginal, obstétrica, tireóidiana.

Nesse período, houve também uma ampliação das instalações físicas em 30% de sua área, com criação de novas salas para exames, consultórios e reforma de recepções, para que pudessem receber e abrigar as pessoas, em virtude da crescente procura por seus serviços. Inclui-se também, nesse período, o processo de informatização geral da Clínica e automatização do Laboratório de Análises Clínicas.

A área de atuação é ampla e a empresa ainda tem como objetivo ampliá-la de acordo com a demanda. O foco de mercado tem como público alvo a sociedade em geral, para um atendimento de saúde suplementar para uma população que tenha condições de assumir os diversos encargos dos exames e consultas, ou que seja assistida pelos planos de saúde, com os quais mantemos parceria de credenciamento.

Em 2002 num trabalho conjunto de toda equipe, a Clínica Integrada HOMO, depois de um período de implantação do Sistema de Gestão da Qualidade foi certificada pela BVQI, através da norma ISO 9001:2000.

A empresa se baseia como grande diferencial de suas atividades não são só as instalações físicas e equipamentos com tecnologia de ponta, mas a humanização no atendimento e na assistência aos seus clientes (HOMO sapiens),daí vindo o nome da clinica, como um todo.

A disposição da empresa hoje se compõe de:

Um grupo de sócios (Médicos)

|_ Uma Administradora

|_ Um grupo de coordenadores de Área (financeira, operacional, etc...)

|_ Equipe operacional (recepção, administrativo, etc...)

A empresa tem como missão e visão de suas atividades, favorecer a preservação e a recuperação da saúde na comunidade sergipana, através de atendimento diferenciado e da realização de procedimentos diagnósticos e curativos precisos, dentro de princípios humanizados, além de contribuir para o desenvolvimento ético-científico na área de saúde. Um atendimento diferenciado, pautado na humanização de seus processos e resultados, além de promover a melhor qualidade e confiabilidade possível para seus clientes, oferecendo tecnologia de ponta, além de qualificação e certificação no mercado, tornando assim, o cliente cada vez mais fiel aos serviços realizados pela empresa.

Os principais concorrentes da organização são as demais clínicas situadas na mesma que ela, sem haver qualquer aspecto que diferencie uma das outras a não ser a livre concorrência.

3 DISCIPLINA DE FERRAMENTAS PARA WEB DESIGN

A empresa possui um site com o domínio de www.clinicahomo.com.br, onde apresenta a sua história, dependências, corpo clínico, serviços, contato, etc. O serviço foi inicialmente contratado para ser feito por uma pessoa jurídica terceirizada, mas logo se percebeu o custo e a morosidade no processo feito desta maneira. Hoje a empresa possui uma pessoa que realiza esta função de atualização dos dados e informações contidas no site. Não foi dado a conhecer que tipo de tecnologia é empenhado na produção do mesmo. O site não possui link's em portais ou em outros sites relacionados à área de atuação. A Apresentação do site é feita de forma direta por áreas, com link's bem distribuídos a fim de facilitar a navegação, além de dicas sobre saúde que existem no site. Como ponto de melhoria, o layout poderia ser modernizado um pouco mais e ser de maneira um pouco mais clara com relação ao tamanho das fontes utilizadas para poder se visualizar um pouco melhor o site.

A empresa não possui ainda um departamento estruturado para a área de desenvolvimento Web. Na ampliação que a empresa tem projetado para acontecer em breve, é pretendido montar um departamento de TI apropriado e bem estruturado para que sejam realizadas todas as atividades relacionadas a TI.

4 DISCIPLINA DE INTRODUÇÃO À ADMINISTRAÇÃO

A empresa possui na sua área administrativa, uma Gestora de Qualidade que planeja, organiza, dirige e controla seus recursos tecnológicos além dos demais processos e recursos existentes na clínica, mas tudo é feito de maneira participativa em conjunto com a direção e a administração da clínica. Para cada planejamento estratégico elaborado, existe uma pessoa a quem é dada a responsabilidade de também coordenar e controlar, já que em outrora, já tenham sido planejados e organizados em conjunto.

A teoria vista em sala de aula, coincide bastante com a realidade da empresa, tendo em vista que sua Administradora é também acadêmica, esmerando-se no que é possível, em aliar a teoria à prática, limitando-se pelos parâmetros adotados internamente e externamente em sua burocracia de seus processos e resultados, e pelas condições situacionais pela qual a empresa venha a passar, moldando-se sempre que possível de modo flexível com o intuito de alcançar patamares, cada vez, mais elevados de excelência.

A empresa possui como uma de suas preocupações uma atuação sócio-ambiental responsável, tanto para ter uma imagem boa perante a sociedade, quanto para colher resultados futuros com a preservação e desenvolvimento. A empresa visitada possui a certificação ISO 9001:2000 voltada para este fim. Além do reconhecimento social, existem mais vantagens e ganhos nas suas ações de processos e resultados hoje, que são tratados com o máximo de cuidado e controle, a fim de evitar desperdícios e riscos no que diz respeito à questão sócio-ambiental, incidindo diretamente no maior ganho de produtividade.

A Gestora de Qualidade é responsável por fazer com que todas as áreas da empresa estejam envolvidas no desenvolvimento e atuação das ações existente para este fim, através de reuniões periódicas com o intuito de obter melhorias no planejamento e execução destas ações elaboradas.

Uma das ações realizadas é a utilização de processos de exames digitais, eliminando o uso de alguns agentes químicos que geram transtornos para os pacientes como também para a empresa no caso de seu descarte, gerando assim, maior satisfação de seus clientes e menor custo do processo, além de eliminar o risco de contaminação no meio ambiente por conta destes agentes químicos.

Como forma de motivação interna, a empresa oferece plano de saúde para seus funcionários, além de outros benefícios. Possui uma administração bastante profissional, cumpridora de regras e normas, porém imensamente compreensiva com as necessidades pessoais, desde que não firam diretamente no bom funcionamento da clínica, flexibilizando horários e condições de trabalho e atendimento para cada caso.

A empresa busca funcionários que possuam qualificação e certificação, principalmente de seu corpo clínico.

5 DISCIPLINA DE ALGORITMOS E PROGRAMAÇÃO

A empresa possui um sistema interno de controle integrado administrativo, médico, financeiro, entre outros recursos. Este sistema é um produto comprado de uma empresa que produz sistemas diversos. O sistema em questão é um programa da empresa MedLink. Possui funções cambiáveis, ou seja, podem ser alteradas conforme a necessidade do cliente, mediante as necessidades que cada um possa ter. Ele é vendido por módulos, onde cada um específico, oferece recursos destinados a áreas específicas de atividades, como por exemplo o módulo financeiro.

A empresa não desenvolve seus próprios sistemas por não possuir estruturas de físicas de pessoal para este fim. Por este fator, não nos foi possível obter as informações quanto ao tipo de programação usada, além se são aplicadas nos processos desenvolvimento de programação, as boas praticas, muito menos quanto à formação de profissionais envolvidos nestes processos. Na ampliação futura, há a pretensão de se estruturar todos estes recursos tecnológicos e de pessoal qualificado para este objetivo.

6 DISCIPLINA DE INGLÊS INSTRUMENTAL

A empresa não tem a necessidade de funcionários que falem ou leiam em Língua Inglesa, nem estabelecem este critério na pré seleção de seus candidatos.

7 DISCIPLINA DE ANÁLISE ESTATÍSTICA

A empresa possui dentro do sistema integrado MedLink, um recurso que oferece diversos tipos de controles de estatísticas que sejam necessários para nortear as atividades e o desenvolvimentos das mesmas. Por exemplo, é possível observar qual o tipo de exame mais é realizado dentro de tempo específico aleatório que se queira observar, e todos os dados disponíveis são oferecidos como relatório inclusive me maneira gráfica. A estatística de pontos fortes e pontos a melhorar da empresa são avaliados continuamente para obter sempre melhores resultados.

Também é usado um panfleto de uso interno para funcionários e outro para clientes onde é aceito sugestões agradecimentos e críticas nos processos realizados dentro clínica e ajudam a direcionar novos procedimentos e atuações internas e externas. Este tipo de controle ajudou a direção e a administração um novo conceito de atendimento, tornando como alvo principal a busca de maiores indicativos de excelência em suas atividades e procedimentos, tanto no ambiente interno como no externo, a fim de obter melhor qualificação e satisfação nos serviços ofertados.

Com introdução do processo de Gestão de Qualidade na empresa, a estatística torno-se uma forte aliada nas diretrizes tomadas pela gestão da empresa, tornando cada vez maior o uso do Controle Estatístico da Qualidade. É de fundamental importância para o bom desenvolvimento e crescente progresso da empresa a estatística como balizador no aperfeiçoamento dos padrões da empresa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A conclusão deste relatório nos traz a oportunidade de ponderarmos a respeito das ferramentas possíveis para utilização e conquista de objetivos maiores e melhores quando como gestores. Para isso é necessário analisarmos bem cada aspecto de nosso negócio e avaliarmos cada detalhe pró ou contra para termos uma melhor posição mediante os outros, sejam clientes, fornecedores ou concorrentes.

Ao utilizarmos as ferramentas adequadas e da maneira correta poderemos obter resultados cada vez mais satisfatórios. O estudo de mercado, a boa comunicação, saber quais recursos tecnológicos dispor e a hora certa de aplicação de cada método na execução das atividades, poderá nos dar grande vantagem em relação aos demais. Apresentando nosso produto ou serviço em destaque em qualquer que seja o cenário.

Entendemos também que a má aplicação destes meios e recursos, pode deixar uma empresa estagnada ou até mesmo levar a sua ruína.

Portanto concluímos este relatório, satisfeitos com o resultado do conhecimento obtido por meio do mesmo e a ainda no resultado benéfico dos usos adequados e bem elaborados mediante planejamento estratégico das ferramentas e informações contidas no mesmo.

REFERÊNCIAS

SITE DA EMPRESA CLÍNICA INTEGRADA HOMO LTDA. www.clinicahomo.com.br

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. **NBR 6023: informação e documentação** / referências / elaboração. Rio de Janeiro, 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. **NBR 6023: informação e documentação** / referências / elaboração. Rio de Janeiro, 2002.

_____. **NBR 6024: numeração progressiva das seções de um documento**. Rio de Janeiro, 1989.

_____. **NBR 6027: sumário**. Rio de Janeiro, 1989.

_____. **NBR 6028: resumos**. Rio de Janeiro, 1990.

_____. **NBR 10520: informação e documentação / citações em documentos / apresentação**. Rio de Janeiro, 2002.

_____. **NBR 14724: informação e documentação / trabalhos acadêmicos / apresentação**. Rio de Janeiro, 2005.

ARAUJO, Luiz César G. **Organização, Sistemas e Métodos e as Tecnologias de Gestão Organizacional**. vol. 2. São Paulo: Atlas, 2006.

Bíblia

ANEXOS

ANEXO 01 - FICHA DE CONTROLE - PROJETO INTEGRADOR II