

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE
SERGIPE – FANESE
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE RECURSOS
HUMANOS**

**CLAUDIA SIMONE BARRETO
FLÁVIA ANDRADE SANTOS
JUSIANNE BISPO DA CONCEIÇÃO
MÔNICA RAMOS BARRETO
ROSEMARY FLORENCIA**

**Projeto Integrador
CLÍNICA POLICLIN**

**Aracaju – SE
2009.2**

**CLAUDIA SIMONE BARRETO
FLÁVIA ANDRADE SANTOS
JUSIANNE BISPO DA CONCEIÇÃO
MÔNICA RAMOS BARRETO
ROSEMARY FLORENCIA**

**Projeto Integrador
CLÍNICA POLICLIN**

**Relatório apresentado a coordenação
do Curso de Gestão de recursos
Humanos da FANESE, como requisito
Para obtenção do título.**

Orientador: Luciana Franco

**Aracaju – SE
2009.2**

**CLAUDIA SIMONE BARRETO
FLÁVIA ANDRADE SANTOS
JUSIANNE BISPO DA CONCEIÇÃO
MÔNICA RAMOS BARRETO
ROSEMARY FLORENCIA**

**Projeto Integrador
CLÍNICA POLICLIN**

Relatório de projeto apresentado à banca examinadora da Faculdade de Administração de Negócios de Sergipe – FANESE, como requisito parcial para cumprimento do Projeto Integrador e elemento obrigatório para a obtenção do título de Gestor em Recursos Humanos, no período de 2009.1

1º Examinador

2º Examinador

3º Examinador

4º Examinador

5º Examinador

Aprovado (a) com média: _____

Aracaju (SE), ____ de _____ de 2009.

RESUMO

A Finalidade do projeto é mostrar que a Policlin, conduz esforços para obtenção da completa satisfação do cliente, seja ele interno ou externo. Baseando - se na descrição e análise de práticas de gestão organizacional. Nesse sentido, buscou-se examinar se a empresa em questão desenvolve os pressupostos teóricos apresentados na disciplina do Curso Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos, no seu processo administrativo. Observa-se à existência ou não, da análise de recursos humanos (técnicas de recrutamento e seleção e cargos, carreira e salários), liderança e comportamento humano, planejamento estratégico e análise de gráficos estatísticos e a forma que são aplicados ou desenvolvidos na organização. Diante disso, percebe-se que a mesma busca adequar-se, para propor um ambiente de trabalho capaz de produzir os efeitos desejados.

Palavras-chave: Obtenção da completa satisfação. Práticas de gestão organizacional. Gestão de recursos humanos.

ABSTRACT

A Purpose of the project is to show that the Policlin, leads efforts for attainment of the complete satisfaction of the customer, either internal or external it. Basing - on the description and analysis of practical of organizacional management. In this direction, one searched to examine if the company in question develops the estimated theoreticians presented in disciplines of the Course Technologist in Management of Human resources, in its administrative proceeding. It is observed the existence or not, of the analysis of human resources (techniques of conscription and election and positions, career and wages), leadership and human behavior, strategical planning and analysis of statistical graphs and the form that are applied or developed in the organization. Ahead of this, the same search is perceived that to adjust itself, to consider an environment of work capable to produce the effect desired.

Word-key: Attainment of the complete satisfaction. Practical of organizacional management. Management of human resources.

SUMÁRIO

RESUMO

ABSTRACT

1.	INTRODUÇÃO.....	6
2.	DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO.....	7
3.	ANÁLISE DE RECURSOS HUMANOS.....	8
4.	ESTATÍSTICA.....	9
5.	LIDERANÇA E COMPORTAMENTO HUMANO.....	11
6.	PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO.....	12
7.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13
	ANEXO.....	14

1. INTRODUÇÃO

Sabe-se que o mercado cada dia está mais competitivo onde cada empresa tem que ser mais árdua e proativa, visando sua melhoria contínua para agradar os seus clientes de forma surpreendente, com produtos e serviços adaptados às suas necessidades. Fazendo com que os seus concorrentes não se tornem um obstáculo.

Diante disso, a pesquisa de campo realizada tem por objetivo mostrar que a empresa Policlínica Clínica Médica e Diagnóstica atende a maioria dos processos sugeridos no tema do projeto, utilizando-se de ferramentas e técnicas necessárias na análise das práticas de gestão organizacional.

Buscando ser referência de saúde no estado, para alcance de título de excelência regional.

2. DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

Fundada em 1984, a Policlínica empresa do Grupo Primavera, está localizada em um ponto estratégico da cidade. Situada na Rua Bahia 823 no bairro Siqueira Campos, atua no ramo de clínicas e hospitais.

Empresa de grande porte, composta por profissionais das mais diversas especialidades, proporciona conforto, segurança e um atendimento personalizado a todos os seus clientes, disponibilizando exames laboratoriais e de imagem, além dos mais variados serviços como: andrologia, dermatologia, ginecologia, medicina do trabalho, mastologia, psicologia, cardiologia, cirurgia geral, ortopedia, urologia, pediatria entre outros.

A Policlínica é considerada a empresa mais completa da localidade, em termo de consultas realizadas, tornando-se o seu principal diferencial competitivo, diante dos seus principais concorrentes, como a Laclise e a Santa Ana.

A empresa em questão não possui segmento de mercado no âmbito internacional.

3. ANÁLISE DE RECURSOS HUMANOS

O Modelo de Gestão de Pessoas utilizado pela empresa Policlin, estrutura-se no modelo autocrático e democrático, sendo o seu desenvolvimento voltado para análise de competências e desempenho.

Seu processo de seleção se dar através da identificação de vagas, cujo veículo utilizado para divulgação é feito por meio de anúncios em jornais ou site da empresa. O processo de identificação de vagas na empresa é determinado por demanda de aumento de quadro ou substituição.

Pra verificar o perfil do candidato a ser contratado, à empresa considera a descrição e análise do cargo, identificando as qualificações e aptidões que os candidatos oferecem.

Apresenta como ferramentas de recrutamento e seleção a apresentação de candidatos por indicação do coordenador, consulta ao banco de dados da empresa e análise de currículos. O controle de pessoal é feito através da necessidade que surgem. Não existe um plano de cargos e salários formalizado na empresa. São concedidos para os colaboradores como benefício plano de saúde, plano odontológico, vales transporte e alimentação.

4. ESTATÍSTICA

Na empresa, observam-se algumas aplicações vistas na disciplina de estatística, como a utilização de alguns métodos (coleta de dados, tabelas, gráficos), que contribuem na avaliação quantitativa no índice de erros em solicitação por atendente, necessária no processo administrativo, conforme a figura 1, abaixo.

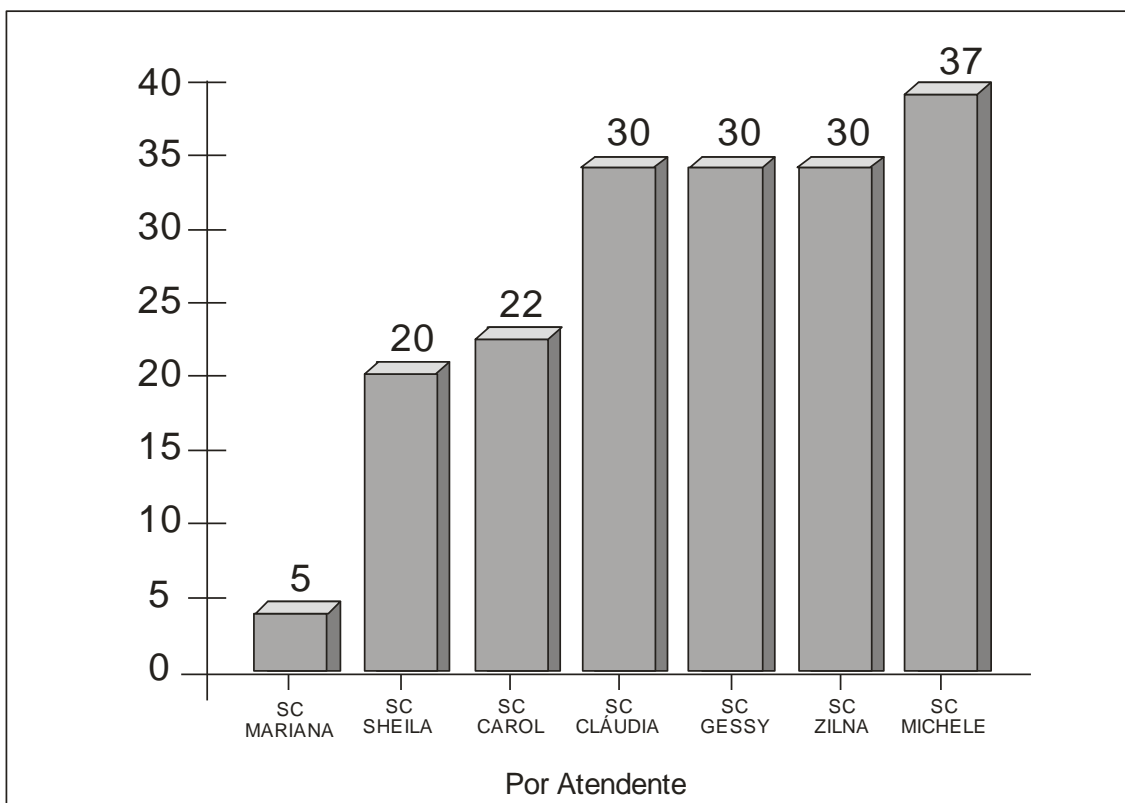
Figura 01

Tabela por Atendente

Por motivo de erro no período de um mês

Atendente	Índice de erros
SCCarol	22
SCClaudia	30
SCGessy	30
SCMariana	5
SCMichele	37
SCSheila	20
SCZilna	30

Atendentes	Índice de erros
SCMariana	5
SCSheila	20
SCCarol	22
SCClaudia	30
SCGessy	30
SCZilna	30
SCMichele	37



Fonte: Arquivos contábeis da empresa pesquisada

5. LIDERANÇA E COMPORTAMENTO

A Perspectiva da empresa é de que o homem é um ser cultural, que pode contribuir para a organização e se beneficiar com a troca de valores e construção de outros novos, proporcionando o crescimento pessoal e profissional.

Através das dimensões de Hofstede, busca-se compreender a dinâmica organizacional a fim de tornar as informações adequadas para administrar grupos diferentes, atingir metas que envolvam a participação da organização inteira e lidar com conflitos entre grupos, por meio da criação de conexões entre os diversos pontos favorecendo a gestão da cultura organizacional.

Na Policlin, a pesquisa de clima organizacional é realizada anualmente, através de um questionário, que abordará desde o fundamento aos aspectos motivacionais. Já à relação entre líderes e colaboradores, são estabelecidos de forma de forma a alcançar qualidade e respeito do relacionamento, aliado a troca de experiências.

6. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O Planejamento Estratégico do Grupo Primavera está em fase de desenvolvimento, por esse motivo as questões relacionadas a essa disciplina não foram disponibilizadas.

Sobre a empresa escolhida para aplicação da pesquisa, a Policlín tem uma grande estrutura física, atendimentos, equipamentos e instalações. Mas falta um planejamento de acordo com o seu porte, nós referimos ao Planejamento Estratégico, esta empresa teria melhor rendimento com a implantação do planejamento estratégico que serviria como suporte para decisão desde a menor e até a mais alta ação da administração da empresa como um todo.

Dessa forma a empresa só tem a perder no que diz respeito à: de que maneira ela vai alcançar sua Visão que é a de ser uma referência em saúde no nordeste, tendo como extensão o ensino e a pesquisa utilizando tecnologia de ponta e uma equipe integrada e altamente qualificada alinhado a um moderno conceito de excelência em gestão e responsabilidade social junto à comunidade, bem como os seus Objetivos de melhorar os cuidados com a saúde das pessoas no estado de Sergipe, manter um forte espírito de equipe através do compromisso mútuo, dedicação e lealdade dentro do nosso corpo de funcionários e obter um consistente crescimento financeiro e institucional de longo prazo, se ela não conhece suas análises internas e externas com suas ameaças e oportunidades.

Se a sua Missão de oferecer soluções em saúde focadas na excelência do atendimento e satisfação do cliente, integrando um patrimônio humano qualificado às melhores práticas da ciência médica, lastreadas na humanização da assistência e no compromisso profissional, condiz com seu comportamento ou com sua atitude. E os seus propósitos atuais estão sendo atendidos ao ponto de alcançar seus propósitos potenciais.

Quanto aos cenários hoje, são prováveis ações momentâneas ou otimistas e pessimistas, podendo crescer de forma desordenada ocorrendo o risco de prejudicar o seu crescimento. Diferente de outras organizações que possuem o planejamento estratégico estabelecido, proporcionando a organização uma estrutura bem definida no que diz respeito ao seu diagnóstico, alcance de seus objetivos e avaliação contínua. Dessa forma, toda empresa deve estar atenta a todo crescimento ou mudança que houver no mercado, inclusive a empresa em questão.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos resultados da pesquisa, percebe-se que a Policlínica, tem suas práticas de gestão organizacional quase que definidas. Desenvolvendo ações que visam atrair, manter e desenvolver talentos humanos.

No que se refere à administração de recursos humanos, percebe-se que está voltada para o alcance da satisfação total dos seus clientes, através da implementação de ações que viabilizem a integração do trabalhador ao ambiente organizacional.

Para que a empresa tenha sua gestão bem definida e completa, é necessário o desenvolvimento do planejamento estratégico para cumprimento da visão, missão e objetivos em sua estrutura organizacional.

Acredita-se que outros estudos possam ser realizados nesta empresa, em virtude da grande contribuição das informações necessárias para complementação da pesquisa.

ORGANOGRAMA

