

UNIVERSIDADE FEEVALE

MARCEL DE JESUS SILVA

SISTEMA DE GESTÃO PARA
CLÍNICAS MÉDICAS DE PEQUENO PORTE

Anteprojeto de Trabalho de Conclusão

Novo Hamburgo, abril de 2010.

MARCEL DE JESUS SILVA

silva.marcel@gmail.com

SISTEMA DE GESTÃO PARA
CLÍNICAS MÉDICAS DE PEQUENO PORTE

Universidade Feevale
Instituto de Ciências Exatas e Tecnológicas
Curso de Sistemas de Informação
Anteprojeto de Trabalho de Conclusão

Professor orientador: Edvar Bergmann Araujo

Novo Hamburgo, abril de 2010.

RESUMO

Os sistemas de gestão tornaram-se um dos principais componentes dos sistemas de informação de empresas. Levando em consideração a importância de as empresas terem um sistema de gestão da informação e o promissor segmento de serviços, este projeto apresenta a proposta de criação de um sistema de gestão para clínicas médicas de pequeno porte. Este sistema será criado com o intuito de oferecer uma redução de tempo do ciclo dos processos, informações mais rápidas sobre as transações da organização, melhoria na gerência financeira, bem como facilitar a conversão do conhecimento tácito sobre o processo em conhecimento explícito.

Palavras chave: ERP. Sistema de gestão. Clínica médica. Sistema de gestão médica.

SUMÁRIO

MOTIVAÇÃO	5
OBJETIVOS	8
METODOLOGIA	9
CRONOGRAMA	10
BIBLIOGRAFIA	11

MOTIVAÇÃO

Para garantir não apenas vantagens no mercado, mas sua sobrevivência nele, as empresas precisam estar atentas a todos os fatores ambientais, organizacionais e tecnológicos que a cercam. Com o acesso rápido e fácil às informações, os consumidores estão cada vez mais exigentes e o mercado está em constante mudança. As organizações precisam integrar a grande quantidade de informações que impactam em seu negócio para poder acessá-la de forma rápida e tomar decisões assertivas no menor tempo possível. Souza e Saccol (2008) acreditam que os sistemas de informações são recursos cada vez mais críticos para que as empresas garantam a sobrevivência de seus empreendimentos.

Os sistemas de ERP (*Enterprise Resource Planning*) tornaram-se um dos principais componentes dos sistemas de informação de empresas. Isto porque permitem a integração de dados de todos os processos de negócios da empresa, fornecendo uma visão ampla da empresa aos gestores e permitindo que tenham informações precisas e atualizadas para basear a tomada de decisões.

Entre os sistemas de informação disponíveis hoje no mercado, os sistemas integrados de gestão, conhecidos como *Enterprise Resource Planning* (ERP), vêm recebendo continuamente a atenção de profissionais e acadêmicos da área de Administração. A proposta destes sistemas é a de unir e disponibilizar informações para a organização toda. (SOUZA e SACCOL, 2008 p. 173)

Davenport (2002) defende que alguns dos benefícios alcançados pelas empresas através do uso de sistemas de gestão empresarial são:

- 1 - Redução de tempo do ciclo dos processos;
- 2 - Informações mais rápidas sobre as transações da organização;
- 3 - Melhoria na gerência financeira;
- 4 - Conversão do conhecimento tácito sobre o processo em conhecimento explícito.

Padilha e Marins (2005 apud DAVENPORT 1998) apresentam as funcionalidades dos sistemas ERP separando-as em funções internas (*back-office*), composta por recursos humanos, manufatura e finanças, e funções externas (*front-office*), composta por vendas e serviços, além da tecnologia e do chamado Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos- SCM (*Supply Chain Management*).

Padilha e Marins (2005) destacam que, dentre as principais tendências e novidades incorporadas pelos principais fornecedores de ERP estão:

- **Foco nas Empresas de Pequeno e Médio Porte (*Small/Middle Market*):** Atualmente, especialmente no Brasil, o principal alvo das produtoras de sistemas ERP é o chamado "*small/middle market*", composto por empresas de pequeno e médio porte.
- **Internet:** Uma grande tendência entre os fornecedores de ERP é a gradual incorporação de módulos que possam ser operacionalizados via Internet, permitindo a prática do comércio e outras práticas empresariais, por meio eletrônico (e-business);
- ***Business Intelligence (BI)*:** é um termo genérico para aplicações, plataformas, ferramentas e tecnologias que suportam o processo de exploração de dados de negócio e análise de suas correlações e tendências. Aplicações de BI conferem às empresas meios para coletar e preparar dados com o objetivo de facilitar a geração de relatórios, análises e tomada de decisão;
- ***Supply Chain Management - SCM*:** ou gerenciamento da cadeia de suprimentos, é o nome do recurso que permite a integração de uma empresa com as demais organizações envolvidas no processo produtivo (clientes e fornecedores), buscando otimizar o funcionamento como um todo, com reduções de custos e ganhos de produtividade e qualidade;
- ***CRM (Customer Relationship Management)*:** ou gerenciamento das relações com o cliente, está assumindo um papel muito importante nos departamentos de marketing, que também utilizam a expressão marketing de relacionamento para os conceitos apoiados por esta nova ferramenta.

Dentre os setores que estão implementando sistemas de gestão para ganhar competitividade em seus mercados, está o setor de serviços. Os negócios com serviços estão crescendo no mundo todo, sendo que em muitos países já há uma predominância deste setor nos resultados da economia. Este crescimento teve início nos países desenvolvidos e “em 1996 o setor de serviços representava 79% de todos os empregos e pelo menos 76% do PIB dos Estados Unidos” (VALARIE e BITNER, 2008, p. 31).

As empresas que oferecem serviços médicos também estão buscando através de sua informatização melhorar seus processos e oferecer serviços de maior qualidade a seus clientes.

O uso de sistemas de gestão em grandes clínicas e hospitais é uma realidade. No entanto, em clínicas médicas de menor porte, há uma lacuna muito grande. Estas clínicas costumam utilizar apenas um controle de agenda médica e sistemas para fins médicos (clínicos). Acabam não utilizando Sistemas de Gestão que possibilitem uma gestão mais eficiente do negócio e melhore o seu resultado financeiro.

Levando em consideração a importância de as empresas terem um sistema de gestão da informação e o promissor segmento de serviços, este trabalho terá como objetivo desenvolver um sistema de gestão para clínicas médicas de pequeno porte. Objetiva-se responder assim ao seguinte problema: como desenvolver um sistema de gestão empresarial para clínicas médicas de pequeno porte permitindo, assim, que reduza significativamente a quantidade de papéis arquivados e manuseados e facilite o acesso às informações necessárias para a eficaz gestão desta clínica.

Este trabalho propõe contribuir com a informatização das clínicas da área de saúde da região do Vale dos Sinos. A proposta é oferecer para estas empresas um sistema que atenda às suas necessidades específicas não apenas de controle, mas também que gere informações com base nestes dados permitindo a tomada de decisões estratégicas por parte dos gestores.

OBJETIVOS

Objetivo geral:

Desenvolver um sistema de gestão para clínicas médicas de pequeno porte, disponibilizando de forma simples e direta o acesso às informações sobre o gerenciamento de cadastros, agendamentos, prontuários eletrônicos, custos, estoque e relatórios, facilitando a gestão da clínica, a rapidez no atendimento de seus clientes e maior segurança das informações.

Objetivos específicos:

- Realizar levantamento de requisitos sobre as necessidades específicas de clínicas médicas de pequeno porte;
- Analisar sistemas similares;
- Analisar as tecnologias para desenvolvimento de software a ser aplicada;
- Elaborar e analisar a arquitetura a ser empregada no sistema de gestão de clínicas médicas;
- Desenvolver o sistema de gestão de clínicas de pequeno porte;
- Implantar o sistema em uma clínica médica e validar os resultados obtidos.

METODOLOGIA

Para o desenvolvimento desse trabalho serão realizadas pesquisas bibliográficas sobre o assunto para aprofundamento teórico. Como fontes de pesquisa serão utilizados artigos, livros e trabalhos acadêmicos. As informações coletadas nessa etapa subsidiarão a parte teórica destinada ao Trabalho de Conclusão I e a parte prática a ser realizada no Trabalho de Conclusão II.

Para o levantamento de informações serão realizadas comparações com sistemas similares analisando os pontos fortes e os pontos fracos destes. Também serão realizadas pesquisas em uma clínica de pequeno porte com o objetivo de conhecer as suas necessidades. A partir dessas informações será iniciada a análise da metodologia de software que será usada no desenvolvimento do sistema, relacionando o conhecimento teórico com a realidade da clínica. Na próxima etapa será elaborada e analisada a arquitetura a ser utilizada no sistema. Sendo assim, o Trabalho de Conclusão I será marcado pela análise teórica, levantamento de requisitos e elaboração da arquitetura do sistema, já o desenvolvimento do sistema bem como sua documentação, será feito no Trabalho de Conclusão II.

A finalização do Trabalho de Conclusão I ocorrerá no final do primeiro semestre de 2010 e o Trabalho de Conclusão II tem a previsão de entrega para o final do segundo semestre de 2010.

CRONOGRAMA

Trabalho de Conclusão I

Etapa	Meses			
	Mar	Abr	Mai	Jun
Analisar sistemas similares.	■	■		
Realizar e analisar levantamento de requisitos sobre as necessidades específicas da clínica.		■	■	■
Analisar a metodologia de desenvolvimento de software a ser aplicada.			■	
Elaborar e analisar a arquitetura a ser empregada no sistema.			■	■
Redigir o TC I	■	■	■	■
Entregar o TC I				■

Trabalho de Conclusão II

Etapa	Meses			
	Ago	Set	Out	Nov
Realizar e analisar levantamento de requisitos sobre as necessidades específicas da clínica.	■	■		
Modelagem da base de dados do sistema.	■	■		
Desenvolvimento do sistema.		■	■	■
Testes do sistema.		■	■	■
Implantação da versão beta do sistema.			■	■
Validação dos resultados obtidos				■
Redigir o TC II	■	■	■	■
Entregar TC II				■
Apresentação do TCII para banca avaliadora				■

BIBLIOGRAFIA

CAMPIOLO, Márcia. **Gestão do Consultório Médico** - 2ª Edição – São Paulo: Editora Cultura Médica, 2009.

DAVENPORT, Thomas H. **Missão Crítica: obtendo vantagem competitiva com os sistemas de gestão empresarial**. Porto Alegre: Bookman, 2002.

PADILHA, Thais Cássia Cabral; MARINS, Fernando Augusto Silva. **Sistemas ERP: características, custos e tendências**. *Prod.* [online]. 2005, vol.15, n.1, pp. 102-113. ISSN 0103-6513. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-65132005000100009&script=sci_arttext&tlng=es>. Acesso em 13/04/2010

PFLEEGER, Shari Lawrence. **Engenharia de Software Teoria e Prática** – 2ª Edição – São Paulo: Editora Prentice Hall, 2004.

PRESSMAN, Roger S. **Engenharia de Software** – 5ª Edição – Rio de Janeiro: Editora McGraw-Hill, 2002.

SCARPI, Marinho Jorge. **Gestão de clínicas médicas**. São Paulo – Editora Futura, 2004.

SOUZA, Cesar Alexandre de; SACCOL, Amarolinda Zanela. **Sistemas ERP no Brasil**. São Paulo: Atlas, 2008.

VALARIE A. Zeithaml; Mary Jo BITNER. **Marketing de Serviços: a empresa com foco no cliente**. Tradução Martin Albert Haag e Carlos Alberto Silveira Netto Soares – 2ª edição – Porto Alegre: Bookman, 2008.