

FACULDADE SANTO ANTÔNIO  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

DISCIPLINA ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

**ESTUDO DE CASO**

**FUSAM - Fundação de Saúde e Assistência do Município de Caçapava**

CAÇAPAVA

2022

## 1. Introdução

- Descrição do fenômeno estudado

FUSAM – Fundação de Saúde e Assistência do Município de Caçapava – e uma instituição filantrópica a serviço da saúde fundada em 1910 tem um papel essencial na vida dos moradores da cidade. Localizada na região do Vale do Paraíba, interior de São Paulo, ela é a única instituição do município destinada ao atendimento médico-hospitalar de pacientes do SUS (Serviço Único de Saúde), sendo ainda referência para a cidade vizinha de Jambuí.

Fundação de Saúde e Assistência do Município de único hospital filantrópico do município, conta com um Pronto Socorro Adulto e Infantil, aberto 24 horas por dia – mantemos uma média de 13.036 atendimentos de urgência e emergência, além de aproximadamente 35.000 procedimentos entre consultas, internações, pequena cirurgia e exames laboratoriais e de imagem por mês.

Estrutura do Pronto-Socorro Adulto é composta por (Médicos clínico geral durante o dia, médico geral durante à noite, 9 leitos de observação, 5 poltronas de medicação, Farmácia Satélite 24 horas, Sala de emergência com 5 leitos, Laboratório de Análises Clínicas.)

Estrutura do Pronto-Socorro Infantil composta por (Médicos pediatras durante o dia, Médico pediatra durante à noite, 4 Leitos de observação, Farmácia satélite 24 horas, Sala de emergência, Sala de Higienização, Laboratório de Análises Clínicas.)





- Objetivos da pesquisa

O estudo de caso a seguir tem como objetivo mostrar a importância da implantação de sistemas na unidade FUSAM, de como essa mudança está trazendo grandes resultados para a unidade no quesito atendimento rápido dos pacientes, além de que toda estrutura do hospital está passando por transformação tecnológica de como essa mudança está trazendo benefícios nos setores e ressaltar a importância de uma boa gestão, esse sistema ajuda manter o estoque controlado.

- Contexto onde a pesquisa foi aplicada

A FUSAM viu a necessidade de implantar o software de gestão hospitalar para melhorar atendimento dos pacientes evitando filas, o cadastro de paciente no sistema facilita na hora da consulta.

Controlar o estoque era outro objetivo, pois estava tendo erros de abastecimentos para farmácia, pois a cada final de pedido via que faltava no estoque do almoxarifado com o sistema ficou pratico controlar as saídas e entradas através do sistema os setores pedem pedir a quantidade necessária que cada setor está habilitado há utilizar.

## 2. Trabalhos relacionados

- Descrever quais estudos são relacionados ao seu, mostrando uma visão crítica seus pontos fortes e fracos.

A rotina no dia – a – dia no departamento de suprimento começa com a cotação dos produtos e então o negociador entra em contato com o fornecedor através de e-mail para aquisição dos produtos, depois passa por processos de aceitação do setor requisitante que pode ser farmácia ou outros, o fornecedor com o melhor preço ganha a cotação e necessário que o fornecedor esteja em dia com a documentação para prosseguir com a compra.

Ballou (2001) comenta que as atividades relacionadas a compras envolvem uma série de fatores como seleção de fornecedores, qualificação dos serviços, determinação de prazos de vendas, previsão de preços, serviços e mudanças na demanda, entre outros.

Através da matriz SWOT identificando os pontos fortes e fracos e as oportunidades e ameaças dos departamentos, e feita uma pesquisa de mercado para cotar os melhores preços de produtos, a partir do planejamento e feito um orçamento e passado para planilhas de cotações ou estimativa de preços, utilizo bastaste o PDCA (Plan-Do-Check-Act): Planejar-Fazer-Checar-Agir.

O PDCA é uma ferramenta que vem sendo utilizada pelas organizações que visa a melhoria nos processos, pois é executada por uma sequência que é planejar uma ação, fazer acontecer, executar e monitorar o processo.

Segundo Campos (1996) define o Método de Melhorias – ou Ciclo PDCA na seguinte citação: “O PDCA é um método de gerenciamento de processos ou de sistemas. É o caminho para se atingirem as metas atribuídas aos produtos dos sistemas empresariais”.



O departamento de compras é responsável pela aquisição de produtos para toda a organização, a partir de cotações e possível escolher a que se enquadra nos melhores preços, verificando os documentos dos fornecedores para averiguar se está tudo dentro da lei, a partir das cotações monta-se os processos que passam pelo jurídico, que é uma burocracia de rotina.

O controle de atrasos de mercadorias é feito uma vez por semana, é tirado um relatório com pendências dos fornecedores o processo começa assim a empresa e

notificada e tem 24 horas para responder se a mesma não fizer ela leva advertência após cinco dias uteis se ainda continuar com atraso e sem resposta passa para multa que é descontado dez por cento em cima das pendencias.

Gaither & Frazier (2001), afirma que o departamento de compras e importante no processo de aquisição de produtos que vai desde da matéria-prima ate o produto final. “Sua missão é perceber as necessidades competitivas dos produtos e serviços, tornando-se responsável pela entrega no tempo certo, custos, qualidade e outros elementos na estratégia de operações”.

Para isso e importante atualizar o cadastro dos fornecedores e ter um bom relacionamento com os mesmos, outro ponto importante no setor de compras e saber negociar e partir desse ponto que ambas as partes saem ganhando, é importante conhecer a zona de equilíbrio a ZOPA de uma negociação.

Segundo Moraes (2005), o departamento de compras também pode assumir vários outros papéis. Um deles está relacionado com a negociação de preços com os fornecedores. “Essa negociação determinará o preço final dos produtos e, portanto, a competitividade da empresa”.

Segundo Lucas Almeida (2020),” Gestão de compras hospitalares, estima-se que haja um bom uso dos recursos financeiros, em primeiro lugar. Além, é claro, de manter em dia os estoques de insumos e da atualização dos equipamentos e sistemas”.



Com a implantação do software SisHOSP que oferece inúmeros benefícios para FUSAM, dentre eles está no atendimento dos pacientes atendidos no pronto socorro até mesmo os que estão internados, o sistema oferece suporte como verificação dos pacientes internados avaliando os medicamentos prescritos no prontuário do paciente, as barreiras diminuíram, logo, facilitando a comunicação entre os departamentos.

No controle de estoque também passa por mudanças positivas, como controlar o que entra e sai, as notas lançadas no sistema possibilitam um maior controle sobre as saídas dos produtos, como medicamentos tem uma demanda maior o controle e redobrado evitando possíveis erros, cada setor tem um limite gasto estipulado pelo financeiro.

Segundo a SisHOSP (2020),

(...)oferece uma grande estrutura. “sistemas estruturados, organizados e flexíveis para garantir a Melhor Produtividade na Gestão do seu negócio e fornecer Informações Gerenciais para Tomada de Decisão.

Nossa atuação combina facilidade de uso e qualidade na prestação de serviços, de tal forma que nossos Clientes jamais se sentem como se fossem “só mais um “porque nossa equipe se envolve ativamente na solução de seus problemas. (SisHOSP 2020)

No departamento financeiro e onde se controla o fluxo da caixa, é fundamental ter uma boa gestão do ativo e do passivo nas organizações para tomada de decisão, a contabilidade exerce um grande papel e através dela que são feitos os cálculos para liberar o orçamento para cada setor, os pagamentos de fornecedores fica em contas a pagar na tesouraria.

“É importante que se consiga otimizar o investimento, aumentando o uso eficiente dos meios financeiros, minimizando as necessidades de capital investido em estoques”. (DIAS, 2005)

Para se ter uma boa gestão e adequado o uso de ferramenta que auxiliam o gestor a tomar as devidas decisões que envolvem investimentos que gerem benefícios para a comunidade.

De acordo com Gitman (2004, p. 4), o administrador financeiro tem como função controlar o fluxo de caixa, analisar, planejar e ter o controle financeiro. Controle este, que o permitirá coordenar as atividades da empresa (no que diz respeito à parte financeira) e avaliara “saúde” financeira da empresa. Deve também ter a capacidade de captar recursos de forma que estes garantam as obrigações financeiras da empresa.

E importante que o hospital de suporte para os colaboradores se capacitarem, cada vez mais a tecnologia avança e tudo o que está em volta dela passa por transformações, e um processo constante de mudança e cada setor deve estar atento e tomar as devidas providencias necessárias para acompanhar a evolução da tecnologia.

O almoxarifado e a parte mais importantes do hospital e lá que tudo acontece desde do recebimento de mercadorias até a entrega ao seu devido setor, depois de chegar e conferido e a nota é lançado no sistema para que o setor requisitante possa estar a parte do que chegou, logo após as notas são levados para o setor de compras e ela passa por processo de encaixe com pedido realizado e em seguida e protocolado no financeiro.

A controladoria exerce um papel muito importante ela e responsável por controlar tudo o que acontece no hospital visando os pontos de eficiência e eficácia nos processos, como por exemplo se os médicos estão seguindo com as diretrizes, se estão fazendo o atendimento dos pacientes na hora certo e se estão atualizando os prontuários dos pacientes a cada visita.

Para Catelli (2001), as funções da controladoria podem ser definidas como: apoio ao processo de gestão; avaliação de desempenho; avaliação de resultado; gestão dos sistemas de informações; e atender aos agentes de mercado. Conforme Borinelli (2006), a controladoria possui as seguintes funções: contábil, gerencial, de custos, tributária, de proteção e controle dos ativos, de controle interno, de controle de riscos e a gestão da informação. Já Figueiredo e Caggiano (2004) classificam como funções principais da controladoria: controle, planejamento, informação, entre outras funções.



### 3. Design do estudo de caso

- Questões de pesquisa

A pesquisa teve foco na gestão de atendimento ao público, pois havia muita reclamação de pacientes na demora do atendimento foi implantado um software de gestão hospitalar para agilizar o atendimento dos pacientes e facilitar a gestão dos departamentos do hospital.

Com a implantação do software e possível controlar todos os setores do hospital como almoxarifado, farmácia, suprimentos e etc...

- Seleção dos participantes e casos estudados

O estudo de caso terá participação dos colaboradores da área de atendimento ao público que irão aplicar as melhorias e verificar se os processos estão ocorrendo normalmente e a controladoria tem acesso a essas informações para verificar se o software está trazendo resultados para o hospital.

O departamento de suprimentos é responsável por administrar as cotações pedidas por cada setor, avaliando o melhor preço para ambos tanto fornecedor quanto cliente que no caso é o hospital, e o almoxarifado é responsável pela distribuição desse produto conforme anexado no sistema, para não haver atrasos na entrega um colaborador fica responsável em notificar o fornecedor sobre atraso se permanecer será multado.

- Procedimento de coleta de dados

Para coletar os dados necessários foi utilizado a análise qualitativa baseada em impressões, ponto de vista e opiniões que busca entender os benefícios e melhorias do sistema implantado, através das informações coletadas.

- Procedimentos de análise de dados

Após coletados e analisados os dados, foi constatado que a implantação do software de gestão hospitalar vem trazendo múltiplos benefícios para hospital, trazendo agilidade no atendimento dos pacientes, facilitando a marcação de exames futuros, outro ponto de melhoria e no almoxarifado com a gestão de estoque ficou fácil controlar o que entra e sai, no departamento de finanças o controle está nos gastos, isso é o quanto cada setor pode gastar fazendo uma ponte entre o setor de suprimentos para captar melhores preços de mercado.

- Procedimento de validação

O procedimento de validação ocorreu através das informações e opiniões dos colaboradores que tiveram um grande papel no processo de coleta de dados para averiguar os benefícios do sistema implantado, após analisados os resultados trouxeram quais pontos fortes e fracos e preciso melhorar no processo.

#### 4. Resultados

- Descrição dos participantes e dos casos estudados

Os participantes do estudo de caso foram os próprios colaboradores que tiveram a importante missão de relatar as melhorias adquiridas depois da implementação software, através dessa pesquisa e possível observar quais pontos foram melhorados.

- Descrição do passo a passo da execução do estudo de caso

O passo a passo para o estudo de caso aconteceu de reclamações de pacientes com o atendimento oferecido pelo hospital e de falha na comunicação interna, havia muito ruídos, após a aplicação do sistema gestão hospitalar houve melhorias em ambas partes, primeiro facilitando a comunicação interna entre os departamento e agilidade no atendimento aos pacientes.

- Análise e interpretação dos aspectos observados

Após analisar e interpretar o estudo de caso, foi importante a implantação do software SisHOSP na gestão de hospitalar da FUSAM agilizando processos operacionais, facilitando o atendimento de pacientes, teve uma redução do desperdício de materiais e medicamentos, integração e troca de informações entre os departamentos, mais ágil e segura, outros aspectos avaliados foi no controle de estoque agora se tem um maior controle evitando estoque parado.

- Avaliação a respeito da validade dos resultados

Os resultados obtidos mostraram que o hospital FUSAM está atento as mudanças tecnológicas e inovações do mercado para melhorar o atendimento dos pacientes, comunicação nos departamentos e ter um controle eficaz no estoque, por isso investiu no software SisHOSP de gestão hospitalar para melhor atendê-los, acolhendo-os.

## 5. Conclusão e trabalhos futuros

- Breve descrição do seu trabalho

Através do estágio tive a oportunidade de pôr em prática o que aprendi nas aulas de cada disciplina do curso de administração ao longo desses quatro anos, no departamento de compras tive a oportunidade de executar planejamento e organização, pois cada etapa do processo de compra de um produto exige concentração e eficácia em realizar.

Ao longo desses meses estagiando na FUSAM aprendo cada dia mais e dedico cada segundo do dia em aprender aquilo que ainda não possuo conhecimento.

- Um resumo das conclusões da pesquisa

Concluo dizendo que a pesquisa realizada na FUSAM, mostra o quanto hospitais tem que estar voltado para saúde dos pacientes e de seus colaboradores, após a implantação do sistema já veem melhorias no hospital que vai desde do estoque a outros departamentos.

- Relação com as evidências existentes

Através da pesquisa bibliográfica notou-se que os grandes hospitais que investem em tecnologia e capacitam seus colaboradores adquirem melhores resultados, pois as informações que são transmitidas com clareza para o administrador hospitalar que visa a execução do planejamento para tomadas de decisões se tornam mais fáceis com possibilidades maiores de gerar crescimento para a comunidade com melhores médicos e atendimento rápido aos pacientes sem fila de espera.

- Impactos e implicações que os resultados podem gerar

Os impactos após os resultados observaram que o sistema SisHOSP trouxe melhorias importantes para hospital da FUSAM, um dos pontos observados e a comunicação entre os setores e mais eficiente e sem ruídos, no almoxarifado onde fica o estoque também teve melhoria tudo que entra e sai passa pelo sistema facilitando o controle dos mesmos, o atendimento ao paciente precisa ser melhorado, pois ainda há dificuldade de proporcionar rapidez na hora da consulta.

- Limitações do estudo

As limitações do estudo da se a novas demandas digitais, pois muitos dos seus colaboradores tem dificuldades em utilizar as ferramentas tecnológicas, sendo assim há um atraso em oferecer o melhor serviço aos pacientes demandando tempo de espera.

- Trabalhos futuros

Nos trabalhos futuros terei como base o conhecimento adquirido durante o estágio realizado na FUSAM, sendo possível aplicação em outras organizações, e importante para o gestor ter conhecimento sobre a área que está atuando.

Durante o estágio realizado no departamento de compra o aprendizado adquirido reflete no futuro podendo ser abordado em outras organizações hospitalares ou não, uma visão que envolve conhecimento no mercado relacionamento com fornecedores pautando o que é melhor para a organização nesse momento, quais problemas podemos resolver com essa didática.

Aprendi a trabalhar em equipe, a se comunicar com os outros departamentos, negociar com os fornecedores, estar apta a aprender novos conceitos, a estudar as diferentes culturas organizacionais.

## 6. Agradecimentos

Primeiramente agradeço a Deus, por ter permitido realizar o curso, não foi fácil chegar até aqui foram tantas dificuldades enfrentadas e a vontade de desistir foi grande, mas com incentivo dos meus pais e ajuda de colegas e amigos estou na reta final do curso.

Agradeço a Deus e a minha supervisora Jocimara pela oportunidade de estagiar na FUSAM, obtive experiência e conhecimento, como por exemplo trabalhar em equipe, realizar processos de cotações de mercadorias e etc...

Ao realizar o estagio tive a oportunidade de fazer novos amigos e adquirir experiencias que vou carregar para o resto da vida, no começo foi difícil, pois nunca trabalhei em uma organização, mas com o passar do tempo fui caindo na rotina do dia a dia, agradeço a Deus por me deixado fazer parte dessa equipe, levo para vida uma bagagem cheia de experiência e aprendizado.

Agradeço aos amigos da faculdade por me aturar, e amigos de trabalho que sempre estão me auxiliando no processo de aprendizado.

E por último agradecimento aos professores que eu tive ao longo desses quatro anos em especial, Luiz Claudio, Ricardo Gioseffi, Rodolfo Arantes e ao ex-coordenador do curso de Administração Renam Firmino, que tiveram peso na minha formação e conhecimento adquirido.

## 7. Referencias

ALMEIDA, Lucas. **Gestão de compras hospitalares: quais as melhores estratégias?** Nexxto 2020. Disponível em <<https://nexxto.com/gestao-de-compras-hospitalares-quais-as-melhores-estrategias/>> Acessado em 10 de nov. de 2022

BALLOU, Ronald H. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos**. 4 ed. Porto Alegre: Bookmann, 2001.

Borinelli, M. L. (2006).

Catelli, A. (2001). **Controladoria: uma abordagem da gestão econômica-GECON**

GAITHER, Norman; FRAZIER, Greg, **Administração da Produção e Operações**. 8ed. São Paulo: Pioneira, 2001.

Figueiredo, S., & Caggiano, P. C. (2004). **Controladoria: teoria e prática**. São Paulo: Atlas.

Conheça a FUSAM. **FUSAM**. Disponível em< <https://fusam.com.br/>> Acessado em 10 de nov. de 2022

MORAES, André. **Gestão de Compras. Apostila do Curso de Administração**. Industrial. CEFDET. Rio de Janeiro: 2005.

Conheça a SISHOSP. **SISHOSP**. Disponível em <<https://sishosp.com.br/>> Acessado em 10 de nov. de 2022.

## 8. Apêndices