



**ESTRATÉGIAS DE OTIMIZAÇÃO PARA O ATENDIMENTO E
GERENCIAMENTO DE CHAMADOS INTERNOS NA ÁREA DE TI DO INSTITUTO
DE CARDIOLOGIA DE SANTA CATARINA**

Alexandre Felipe Machado

André Ulisses da Silva

Resumo: Nos dias de hoje, onde a Tecnologia da Informação (TI) é indispensável na execução de nossas atividades diárias, buscou-se desenvolver este tema restringindo seu escopo às atividades de um hospital, o Instituto de Cardiologia de Santa Catarina, localizado em São José/SC. Através da análise e correlação entre a observação do processo de atendimento a chamados de TI e de entrevistas realizadas com os sete funcionários que ocupam os cargos de chefia dos setores de atendimento direto ao paciente (Ambulatório, Centro Cirúrgico, Emergência, Hemodinâmica, Medicina Nuclear, Unidades de Internação e UTI Coronariana) pretende-se, neste artigo, propor estratégias para otimização de tempo e qualidade destes chamados através de uma pesquisa explicativa e fundamentada nos conceitos de Business Process Management (BPM).

Palavras-chave: Tecnologia da Informação. Otimização. Business Process Management.

Alexandre Felipe Machado: Graduado em Sistemas de Informação/UFSC, Pós-graduado em Gerência de Projetos de TI/Unisul, Mestrando em Administração/Unisul

André Ulisses da Silva: Graduado em Sistemas Para Internet/Centro Universitário Franciscano do Paraná, Pós-Graduado em Marketing Digital/Centro Universitário Franciscano do Paraná, Mestrando em Administração/Unisul.

1 INTRODUÇÃO

Há pouco tempo atrás, informática era um conceito ainda distante para muitos indivíduos. Sua popularização teve início no ano de 1975 com o advento dos computadores pessoais que, apesar de lentos e desajeitados, permitiam a realização de cálculos avançados para a época.

O número de computadores pessoais cresceu exponencialmente, influenciado por diversas inovações na área que os tornava cada vez mais úteis à sociedade. Algumas importantes inovações desta época foram o sistema operacional Windows e o editor de textos Word, ambos desenvolvidos pela empresa Microsoft no ano de 1985 e a World Wide Web (que originou a internet) criada por Tim Berners-Lee em 1989.

As inovações tecnológicas não param de acontecer e a informática popularizou-se de tal forma, que são poucas as coisas que não envolvem o seu uso. Tornou-se parte essencial na vida das pessoas neste mundo globalizado.

A área de informática utiliza-se, em sua grande maioria, de equipamentos eletrônicos para auxiliar o ser humano em suas diversas necessidades. Estes equipamentos, assim como qualquer equipamento eletrônico, podem apresentar problemas e necessitam de manutenções periódicas com o objetivo de manter seu bom funcionamento.

Em um ambiente familiar, onde o número de equipamentos geralmente é reduzido, torna-se fácil ter este controle de manutenções preventivas e, em caso de problemas, efetuar rapidamente uma manutenção corretiva. Em um ambiente corporativo, onde geralmente o número de equipamentos é elevado, as manutenções preventivas exigem mais tempo dos profissionais da área e o número de problemas é consideravelmente maior.

Em ambientes organizacionais interrupções de serviços geram prejuízos. Interrupções ocasionadas por problemas com equipamentos/software necessitam de rápida resolução e de

organização do processo de resolução com o intuito de reduzir ao máximo o impacto nos serviços prestados pela Instituição.

Restringindo nosso escopo a um determinado tipo de organização, um Hospital, o prejuízo citado acima não é apenas financeiro, pois a vida dos pacientes depende, em muitos casos, do tempo em que demoram a receber atendimento da equipe médica e de enfermagem.

Nesta era de informação digital, onde os médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem utilizam o computador para acessar o prontuário digital do paciente e observar sua história, fazer suas prescrições, registrar medicações aplicadas, etc..., é imprescindível que os equipamentos de informática funcionem o máximo de tempo possível e, caso apresentem problemas, estes sejam corrigidos no menor tempo possível para que o paciente, “cliente” do hospital, não seja prejudicado.

Tendo como objetivo geral do artigo a redução no tempo de resposta e atendimento a chamados internos na área de TI, é necessário, primeiramente, conhecer o campo de pesquisa analisado. O Instituto de Cardiologia de Santa Catarina (ICSC), localizado em São José/SC, é um hospital referência da rede estadual de saúde de Santa Catarina. O ICSC é especializado em doenças cardiovasculares e efetua atendimentos exclusivamente pelo SUS.

Outro fator que deve ser levado em consideração é que, por se tratar de uma grande organização, o número de estações de trabalho, impressoras, equipamentos de rede, cabeamento, capacidade dos servidores, é muito elevado. A chance de ocorrer algum problema em um destes equipamentos e gerar um efeito cascata, paralisando toda ou parte da instituição é muito maior do que quando pensamos em uma pequena rede doméstica.

Após esta visão geral da instituição, é necessário entender o processo atual em questão desde a origem dos chamados e sua respectiva comunicação via telefone ao setor de Informática até sua finalização onde o serviço é reestabelecido e a resolução do problema é comunicada ao responsável pelo setor solicitante. Este processo deve ser analisado, juntamente com opiniões dos envolvidos, objetivando a descoberta de novas formas de organização do serviço e de melhores ferramentas que poderão ser utilizadas para atingir o objetivo proposto.

O presente estudo de caso tem como sujeitos sete funcionários da Instituição, ocupantes dos cargos de chefia mais representativos relacionados ao atendimento a pacientes. Os setores são: Ambulatório, Centro Cirúrgico, Emergência, Hemodinâmica, Medicina Nuclear, Unidades de Internação e UTI Coronariana.

As fontes de dados para análise são compostas por entrevistas com os sujeitos supracitados e observação direta dos fluxos de atendimento, fazendo uso de um guia de procedimentos operacionais padrão.

Uma melhor organização do serviço e a utilização de métodos disponíveis para reduzir o tempo de resposta e aumentar a qualidade da resolução de chamados internos de TI são indispensáveis para o aumento da qualidade do serviço prestado e redução dos prejuízos ocasionados pelos problemas ocorridos.

Buscando embasamento teórico para o desenvolvimento deste artigo, serão apresentados, nas próximas páginas, conceitos de Gestão de Processos de Negócios (Business Process Management - BPM) focando principalmente a parte de otimização de processos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Como pré-requisito para o entendimento da pesquisa realizada é necessário o conhecimento de alguns conceitos da área de gestão de processos. As definições apresentadas serão os conceitos de Processo, Negócio, Processo de Negócio e Gestão de Processos de Negócio (Business Process Management – BPM).

Processos são atividades ordenadas e sequenciadas, executadas de forma encadeada e que, ao fim deste fluxo, entregam o resultado (produto / serviço) esperado pelo cliente.

Conforme Drucker (2001) o termo negócio refere-se a atividades executadas pelas organizações com o objetivo de captar recursos financeiros e gerar bens e serviços. Este ciclo tem como entradas as atividades que são trabalhadas para gerar produtos como saídas.

Nesta linha de raciocínio pode-se dizer que, “processo de negócio é definido como um trabalho ponta-a-ponta que entrega valor aos clientes” (CBOK, 2009, p. 23).

Gonçalves (2000) sugere a existência de três categorias de processos: Processos de Negócio: são os processos que caracterizam a organização, em geral entregam produtos ou serviços para clientes externos; Processos Organizacionais: são aqueles que dão suporte às entregas do processo de negócio fazendo a organização funcionar; e, Processos Gerenciais: se apresentam como ferramenta de análise e ajustes necessários ao funcionamento dos processos anteriores.

Para Baldam (2008, p. 196) processo de negócio

É um fenômeno que ocorre dentro das empresas. Compreende um conjunto de atividades realizadas na empresa, associadas às informações que manipula, utilizando os recursos e a organização da empresa. Forma uma unidade coesa e deve ser focalizado em um tipo de negócio, que normalmente está direcionado a um determinado mercado/cliente, com fornecedores bem definidos.

O Business Process Management - BPM surge, unindo a gestão de negócios com a tecnologia da informação com foco na otimização dos processos de negócio através da melhoria destes (CONTADOR et al. 2005).

Os conceitos apresentados auxiliarão a compreensão do trabalho cujo foco é a otimização no atendimento de chamados internos na área de TI do Instituto de Cardiologia de Santa Catarina. Como observamos, este tema une gestão de negócios com a TI e tem o foco na otimização dos processos, conforme descrito acima no conceito de BPM.

3 ANÁLISE DA SITUAÇÃO OBSERVADA

O Instituto de Cardiologia de Santa Catarina (ICSC) situado em São José/SC foi o campo de pesquisa deste artigo e os sujeitos foram os sete funcionários que ocupam os cargos de chefia dos setores de Ambulatório, Centro Cirúrgico, Emergência, Hemodinâmica, Medicina Nuclear, Unidades de Internação e UTI Coronariana da instituição cujo serviço depende direta e indiretamente do bom funcionamento dos serviços de informática.

As fontes de dados para posterior análise foram entrevistas com os sujeitos da pesquisa e observação direta dos fluxos de atendimento, utilizando o guia de procedimentos operacionais padrão, apresentado na sequência, como referência teórica a estes fluxos.

3.1 PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO

O setor de Informática do Instituto de Cardiologia de Santa Catarina (ICSC) possui um documento que norteia sua existência. Este documento é chamado Procedimento Operacional Padrão, ou POP, e é composto pelas atribuições/tarefas do setor e seus respectivos fluxos padrão de execução.

Objetivando ampliar o conhecimento deste processo, são apresentados a seguir os fluxos padrão utilizados no ICSC:

- Tarefa 01: Montagem e instalação de equipamentos de informática:
- Resultado esperado: montar e instalar computadores, impressoras, switches, leitores de código de barra e demais componentes, visando proporcionar a infra-estrutura necessária para a realização das atividades hospitalares de maneira informatizada.

1. Solicitação de equipamentos originada pelo chefe do setor ou observada pela equipe de informática;
2. Avaliação da necessidade dos equipamentos solicitados pela equipe de informática;
3. Em caso de aprovação do item 2, verificar a disponibilidade dos equipamentos no estoque;
 - 3.1 Caso exista equipamento disponível em estoque, este será instalado e configurado para o uso pelo setor;
 - 3.2 Caso não exista equipamento disponível em estoque, a aquisição deste será solicitada à Secretaria do Estado da Saúde (SES) para posterior instalação no setor.
4. Em caso de reprovação, será informado ao setor solicitante que não há necessidade no momento que justifique a obtenção do(s) equipamentos solicitados.

- Tarefa 02: Instalação de softwares básicos para utilização dos computadores:
- Resultado esperado: instalar softwares necessários aos computadores visando seu bom funcionamento. Estão inclusos nesta categoria os sistemas operacionais, softwares de proteção contra vírus/spywares, softwares de limpeza, etc.

1. Solicitação de instalação de software originada por funcionário do setor ou observada pela equipe de informática;
2. Avaliação da necessidade do software solicitado para o setor pela equipe de informática;
3. Em caso de aprovação, o software será instalado e configurado para o uso pelo setor;
4. Em caso de reprovação, será informado ao setor solicitante que não há necessidade no momento que justifique a instalação do software solicitado.

- Tarefa 03: Manutenções preventivas.
- Resultado esperado: garantir o bom funcionamento dos computadores através de manutenções periódicas.

1. Na maioria dos casos, o computador alvo é recolhido para o CPD. Alguns, cuja remoção é difícil, recebem os procedimentos no próprio setor;
 2. Em caso de necessidade, é instalado um computador reserva no lugar do recolhido, evitando perda de produtividade no setor pela falta do equipamento em manutenção;
 3. O computador recolhido passa por processos de limpeza física e lógica, maximizando seu desempenho e prevenindo problemas futuros;
 4. Softwares são atualizados para versões mais recentes.
- Tarefa 04: Manutenções corretivas.
 - Resultado esperado: restaurar o bom funcionamento dos equipamentos através de manutenções pós-problema.

1. Manutenções realizadas após ocorrência do problema:

- Impressoras: em caso de falta de suprimentos e problemas de hardware, é aberto chamado para a empresa Selbetti, que envia um técnico para resolver o problema;
 - Computadores, monitores, teclados, mouses, switches e demais equipamentos de informática com problema de hardware: a garantia deve ser acionada quando presente. Se o equipamento estiver fora da garantia, é solicitado à SES as peças necessárias ou o conserto deste equipamento;
 - Computadores com problema de Software: o problema é corrigido no CPD através de procedimentos específicos para cada problema;
 - Servidores: tentativa inicial de resolução do problema pelo CPD. Caso não haja esta possibilidade, o problema é encaminhado para resolução pela SES;
 - Sistemas: tentativa inicial de resolução do problema pelo CPD. Caso não haja esta possibilidade, o problema é encaminhado para resolução pela respectiva empresa que fornece o Sistema.
- Tarefa 05: Monitoramento de rede.

- Resultado esperado: garantir que os serviços de rede estejam disponíveis aos funcionários na maior parte do tempo possível.
 1. Observação freqüente do Mapa da Rede visando identificar ausência de estações e grupos de estações na rede;
 2. Esta ausência, após sua devida confirmação, gera um processo de manutenção corretiva, de acordo com o problema constatado.

- Tarefa 06: Monitoramento de servidores
- Resultado esperado: garantir que os serviços disponibilizados pelos servidores estejam disponíveis aos funcionários na maior parte do tempo possível.
 1. O status e o desempenho dos servidores de Banco de Dados e de Aplicação GHCV 2.2 (sistema de gestão hospitalar da empresa Micromed Sistemas) é observado constantemente visando a identificação de problemas;
 2. Caso algum problema seja detectado, um processo de manutenção corretiva é acionado, de acordo com o problema constatado.

- Tarefa 07: Monitoramento e controle de desempenho da internet.
- Resultado esperado: garantir que a internet esteja disponível aos funcionários autorizados na maior parte do tempo possível.
 1. O status e o desempenho da Internet são observados frequentemente, visando identificar problemas de navegação;
 2. Em caso de problemas informamos à SES e ao CIASC (nosso provedor de Internet) o problema e aguardamos a solução do mesmo;
 3. O controle de acesso à Internet é realizado pelo CIASC através do SAASI (Sistema de Autenticação e Autorização Segura para a Internet).

- Tarefa 08: Instalação do sistema GHCV2.2 da empresa Micromed Sistemas.
- Resultado esperado: Sistema GHCV2.2 disponível para utilização no computador destino, proporcionando a infra-estrutura de software necessária para a realização das atividades hospitalares de maneira informatizada.

1. Solicitação de instalação do sistema originada por funcionário do setor ou observada pela equipe de informática;
2. Avaliação da necessidade do sistema solicitado para o setor;
3. Em caso de aprovação, o sistema será instalado e configurado para o uso pelo setor;
4. Em caso de reprovação, será informado ao setor solicitante que não há necessidade no momento que justifique a instalação do sistema solicitado.

- Tarefa 09: Treinamento no sistema GHCV2.2.
- Resultado esperado: Habilitar os usuários do Sistema GHCV2.2 à plena utilização das funcionalidades que a ele são designadas.

1. Solicitação de treinamento no sistema originada por funcionário do setor ou observada pela equipe de informática;
2. O treinamento deverá ser efetuado para o funcionário/setor em local pré-combinado entre as partes;
3. Em caso de dúvidas, o funcionário/setor solicitante tem total liberdade para procurar o CPD e saná-las.

- Tarefa 10: Instalação de sistemas auxiliares.
- Resultado esperado: Instalação de Sistemas auxiliares para utilização nos computadores do ICSC.

1. Solicitação de instalação de sistema auxiliar originada por funcionário do setor ou observada pela equipe de informática;
2. Avaliação da necessidade do software solicitado para o setor;
3. Em caso de aprovação, o software será instalado e configurado para o uso pelo setor;
4. Em caso de reprovação, será informado ao setor solicitante que não há necessidade no momento que justifique a instalação do software solicitado.
5. A lista de Sistemas Auxiliares é a seguinte:

- SGM2: Controle de Estoque – Setores: Almoxarifado, Farmácia, Nutrição, Consignado, etc;
- VWPonto / Reloponto – Controle do Ponto Eletrônico – Setor: Recursos Humanos;
- OPME – Controle de Materiais Consignados – Setor: Material Consignado;
- APAC – Quantitativos de Cateterismos – Setor: Contas Médicas;
- BPA – Quantitativos de consultas ambulatoriais, consultas de emergência, exames ambulatoriais, etc. Setor: Contas Médicas;
- CIH – Quantitativos para cobrança de procedimentos particulares. Atualmente não temos mais cobranças particulares, mas a SES pede que o relatório mensal seja enviado mesmo estando vazio – Setor: Contas Médicas;
- SISAIH – Digitação das AIH's – Setor: Contas Médicas;
- SCNES – Cadastro nacional de Estabelecimento Hospitalar

Os fluxos acima norteiam os atendimentos aos chamados internos de TI no ICSC. Eles serviram como guia durante a observação do processo de atendimento na prática que, juntamente com as informações obtidas nas entrevistas, são indispensáveis para análise dos dados coletados descrita na sequência.

3.2 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

De acordo com os dados coletados nas entrevistas juntamente com a observação dos fluxos descritos acima na prática, chegou-se ao consenso de que, apesar do excelente atendimento e presteza por parte dos profissionais do setor de informática do ICSC, existem aspectos que podem ser melhorados.

Os pontos positivos observados foram comuns em todos os setores:

- Excelente presteza no atendimento;
- Excelente conhecimento técnico dos profissionais da informática;
- Soluções inovadoras para resolver novos problemas;

Os pontos negativos levantados variaram de acordo com o setor. Esta variação se deve ao fluxo de atendimento específico de cada um. Os resultados obtidos por setor foram:

- Ambulatório: devido ao grande volume de pequenos atendimentos, como dúvidas de médicos residentes quanto à utilização do sistema GHCV2, por exemplo, não é possível o registro de todos estes chamados pelo simples fato de que ao iniciar um pequeno atendimento o funcionário se desloca ao setor. O setor possui dois funcionários e o registro dos chamados é feito exclusivamente via telefone. Quando mais de dois chamados são solicitados ao mesmo tempo, o setor fica vazio, impossibilitando a abertura de chamados até que um dos funcionários retorne.
- Centro Cirúrgico: demora em iniciar o atendimento devido à necessidade de paramentação especial para entrada no setor. A paramentação é obrigatória e busca evitar a contaminação do ambiente.
- Emergência: existe grande incidência de problemas nos finais de semana, principalmente com dúvidas quanto à utilização do sistema e impressoras com folhas trancadas.
- Hemodinâmica: não apresenta grande volume de atendimentos, mas sofre influência dos outros setores quanto a não disponibilidade de funcionários no setor de informática para o registro do chamado no momento em que este ocorre, fazendo com que os funcionários do setor tentem contato telefônico diversas vezes até conseguirem registrar seu chamado.
- Medicina Nuclear: similar à Hemodinâmica, funcionários perdem tempo tentando contato telefônico até o momento em que tenha algum funcionário presente no setor de informática.
- Unidades de Internação: similar à Emergência, com grande incidência de problemas no final de semana como dúvidas, esquecimento de logins e senhas por parte de usuários e atolamento de papel em impressoras.
- UTI Coronariana: assim como o setor de Emergência e Unidades de Internação, o volume de atendimentos através de sobreaviso nos finais de semana é grande. O problema elencado neste setor é a demora no deslocamento dos profissionais até a unidade para a resolução do problema.

Através da análise destes pontos negativos citados, foi possível criar uma lista geral de problemas a ser solucionados:

- Falta de capacitação básica dos funcionários do ICSC para que possam transmitir os sintomas observados de forma detalhada;

- Demora em atendimentos devido ao tempo de deslocamento dentro da unidade e também no percurso casa-unidade;
- Falta de organização dos chamados por ordem de prioridades e o não atendimento de chamados devido ao não registro destes em momentos de grande volume de serviço.

Apesar do número de problemas a ser solucionados ser pequeno, todo problema demanda esforço para ser solucionado. Estes esforços geralmente são de ordem humana e financeira. Baseado nesta lista de problemas, no capítulo a seguir, são propostas alternativas que poderão amenizar os efeitos negativos destes.

4 PROPOSTAS DE SOLUÇÕES PARA A ÁREA DE TI DO INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE SANTA CATARINA

Segundo Ferreira (2010), problema é uma questão ou circunstância cuja resolução é difícil de realizar. Em outras palavras, é uma situação complicada de se resolver.

Na área de TI a existência de problemas é comum, mas quando não existe esforço para solucioná-los, estes problemas tendem a multiplicar-se e intensificar-se, tornando os processos aos quais eles prejudicam ineficientes.

Problemas existem para serem solucionados ou, no mínimo, remediados.

Objetivando a minimização dos efeitos negativos observados na lista de problemas do capítulo anterior, pensou-se nas propostas de solução descritas na sequência.

A Tabela 1 apresenta a proposta de solução, resultado esperado e viabilidade para o primeiro problema elencado: falta de capacitação básica dos funcionários do ICSC para que possam transmitir os sintomas observados de forma detalhada:

Tabela 1 - Problema 1 e sua proposta de solução.

Problema	Falta de capacitação básica dos funcionários do ICSC para que possam transmitir os sintomas observados de forma detalhada.
Proposta de solução	Organizar cursos e palestras educativas sobre informática básica, focando nos problemas mais comuns que ocorrem na unidade e seus possíveis sintomas e resoluções.
Resultado esperado	Através do detalhamento eficaz do problema, o profissional da informática poderá diagnosticar o problema previamente durante o

	ato de abertura de chamado e efetuar um único deslocamento interno munido dos equipamentos necessários à resolução do problema diagnosticado.
Viabilidade	Os cursos e palestras necessitam de pouco tempo para organização, visto que o conhecimento e os temas são plenamente dominados pelo setor de informática. O esforço necessário, então, será de ordem humana.

Fonte: Elaboração do autor, 2014.

A Tabela 2 apresenta a proposta de solução, resultado esperado e viabilidade para o segundo problema elencado: demora em atendimentos devido ao tempo de deslocamento dentro da unidade e também no percurso casa-unidade:

Tabela 2 - Problema 2 e sua proposta de solução.

Problema	Demora em atendimentos devido ao tempo de deslocamento dentro da unidade e também no percurso casa-unidade.
Proposta de solução	Adoção de softwares de acesso remoto aos computadores.
Resultado esperado	Com a utilização de softwares de acesso remoto, é possível a conexão instantânea a computadores localizados dentro do ICSC através do setor de informática e, fora do horário de serviço, através da casa do profissional da informática que está de sobreaviso. Nestes casos, conforme mencionado, o tempo de deslocamento é inexistente.
Viabilidade	Os softwares de acesso remoto poderão ser adotados imediatamente após sua escolha e sucessiva compra.

Fonte: Elaboração do autor, 2014.

A Tabela 3 apresenta a proposta de solução, resultado esperado e viabilidade para o terceiro problema elencado: falta de organização dos chamados por ordem de prioridades e o não atendimento de chamados devido ao não registro destes em momentos de grande volume de serviço:

Tabela 3 - Problema 3 e sua proposta de solução.

Problema	Falta de organização dos chamados por ordem de prioridades e o não atendimento de chamados devido ao não registro destes em momentos de grande volume de serviço.
Proposta de solução	Adoção de sistema de gerenciamento de chamados com ordem de prioridades para resolver o problema dos registros. A abertura de chamados deverá ser realizada pelo solicitante e exibida ao setor assim que a solicitação for concluída.
Resultado esperado	Possibilidade de registro de chamados a qualquer instante por parte do solicitante. Organização dos chamados por prioridades e exibição destes ao setor de informática de forma automática.
Viabilidade	O sistema de gerenciamento de chamados com ordem de prioridades necessitará de desenvolvimento, de acordo com as necessidades da instituição, tornando sua implantação não imediata.

Fonte: Elaboração do autor, 2014.

Conforme observado, as tabelas apresentam, além dos problemas, suas propostas de solução, seu resultado esperado e, não menos importante, sua viabilidade.

A viabilidade indica o nível de dificuldade para a implantação da proposta de solução.

O problema nº 1 possui um alto índice de viabilidade, visto que demanda apenas esforço humano do setor de informática enquanto o problema nº 2 possui um índice de viabilidade moderado devido a demanda de esforço financeiro. O problema nº 3 possui o menor dos índices de viabilidade visto que demanda esforço humano e financeiro elevados.

Conforme observado, os problemas elencados refletem uma realidade passível de mudança, desde que haja esforço por parte dos interessados. Será necessário esforço tanto financeiro como humano e em escalas diferentes.

O esforço financeiro fica por conta da Secretaria de Estado da Saúde na compra de licenças para utilização de programas de acesso remoto aos diversos computadores da instituição e ainda, em maior volume, na aquisição/desenvolvimento de um sistema de gerenciamento de chamados conforme especificado anteriormente.

Já o esforço humano, fica por conta de todos os profissionais envolvidos de alguma forma neste processo de mudança de realidade. É necessário, além de ideias, força de vontade e coragem para que qualquer mudança prospere de acordo com o planejado.

As propostas de solução citadas vão ao encontro do conceito de BPM apresentado anteriormente: união entre gestão de negócios e tecnologia da informação com foco na otimização dos processos de negócio através da melhoria destes (CONTADOR et al. 2005).

Estas propostas, caso implementadas, beneficiarão não apenas os funcionários que utilizam o serviço, mas também o cliente final da instituição: o paciente.

5 CONCLUSÃO

Neste trabalho são apresentados, além de conceitos sobre gestão de processos, fluxos de processos reais utilizados como guia para resolução de problemas no setor de informática do Instituto de cardiologia de Santa Catarina.

O entendimento destes fluxos através da observação direta, juntamente com a análise de entrevistas realizadas com os chefes de setores possibilitou o levantamento de pontos positivos e negativos referentes ao serviço prestado pelo setor de informática.

De acordo com os pontos negativos levantados e buscando melhoria no serviço prestado pelo setor de informática o Instituto de Cardiologia de Santa Catarina pensou-se em estratégias para minimizar o impacto destes problemas através de soluções inovadoras até então na instituição.

Através dos cursos e palestras os funcionários poderão resolver pequenos problemas, evitando que o setor de informática tenha que resolvê-los ou fornecer de forma detalhada os sintomas do problema que está ocorrendo, facilitando a orientação/resolução do problema pelo setor de informática.

Com a utilização de softwares de acesso remoto, é possível a conexão instantânea a computadores localizados dentro do ICSC através do setor de informática e, fora do horário de serviço, através da casa do profissional da informática que está de sobreaviso. Esta conexão evitará, em diversos casos, perda de tempo no deslocamento até o setor, pois muitos problemas poderão ser resolvidos remotamente.

A adoção de um sistema de gerenciamento de chamados será de grande valia para sanar o último ponto negativo apontado. O funcionário da unidade efetua a abertura de chamado no sistema de qualquer máquina disponível informando qual máquina possui problema, os sintomas apresentados e sua sugestão de prioridade. O funcionário da informática recebe um alerta de chamado do sistema, confere/corrigir a prioridade e inicia o atendimento do chamado. Após seu término, o chamado é encerrado e sua resolução é descrita pelo

profissional, montando um banco de dados de problemas e resoluções que poderá ser consultado posteriormente.

Como possíveis complementos para o tema abordado, poderão ser desenvolvidos temas envolvendo a informatização de processos nas organizações objetivando aumento de desempenho e organização de serviços internos ou ainda, temas envolvendo tecnologias de acesso remoto a servidores/estações de trabalho objetivando a eliminação de deslocamentos desnecessários e redução de tempo de atendimento.

**OPTIMIZATION STRATEGIES FOR SERVICE AND MANAGEMENT CALLED
HOME IN THE AREA IT'S INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE SANTA
CATARINA**

ABSTRACT: Nowadays, where Information Technology (IT) is essential in the execution of our daily activities, we sought to develop this theme restricting its scope to a hospital activities, the Instituto de Cardiologia de Santa Catarina, located in São José / SC. Through analysis and correlation between the observation of the service called IT and interviews with seven employees occupying managerial positions of direct patient care (Ambulatory, Surgical Center, Emergency, Hemodynamics, Nuclear Medicine, Sectors Process Hospitalization and Coronary ICU) units it is intended, in this article propose strategies for optimization of time and quality of these called an explanatory research and grounded in the concepts of Business Process Management (BPM).

Keywords: Information Technology. Optimization. Business Process Management.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Eduardo Augusto, NETO, Rivadávia Correia Drummond Alvarenga. Investigação e análise dos processos de gestão da informação em uma empresa do setor de call centers. **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, 2009. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362009000200004&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 06/06/2014

BALDAM, Roquemar, VALLE, Rogerio e SILVA, Humberto Pereira da. **Gerenciamento de Processo de Negócios**. 2. Ed. São Paulo: São Paulo, 2008.

CBOK: **Business process management commom body of knowledge**. 2. ed. Association of Business Process Management Professionals, [S.l.], 2009.

CONTADOR, José Celso. [et al.]. **Gestão do conhecimento aplicada à gestão por processos: identificação de funcionalidades requeridas às soluções de Business Process Management System (BPMS)**. Revista de Administração e Inovação. São Paulo, v. 2, n. 2, p. 5-18, 2005.

DRUCKER, Peter F.. **O essencial de Drucker**. Edição Junho 2008. Lisboa, 2001.

FERREIRA, Aurélio B. H.. **Míni Aurélio - O Dicionário da Língua Portuguesa**. 8. Ed. Editora Positivo, São Paulo, 2010.

GOMES, Cláudia Maffini e KRUGLIANSKAS, Isak. Indicadores e características da gestão de fontes externas de informação tecnológica e do desempenho inovador de empresas brasileiras. **Revista Administração Contemporânea**. Curitiba, 2009. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552009000200002&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 06/06/2014.

GONÇALVES, José Ernesto Lima. **As empresas são grandes coleções de processos**. Revista de Administração de Empresas. n.1. v.40. Jan./Mar. 2000.

JUNIOR, Valter de Assis Moreno, CAVAZOTTE, Flávia de Souza Costa Neves e ARRUDA, Ricardo Reis. Conhecimento compartilhado, recursos de TI e desempenho de processos de negócios. **Revista Administração de Empresas**. São Paulo, 2014. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902014000200005&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 06/06/2014.

LEITE, Leonardo de Oliveira e REZENDE, Denis Alcides. Modelo de gestão municipal baseado na utilização estratégica de recursos da tecnologia da informação para a gestão governamental: formatação do modelo e avaliação em um município. **Revista Administração Pública**. Rio de Janeiro, 2010. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122010000200012&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 06/06/2014.

ROCHA, Carlos André de Souza e DÁVALOS, Ricardo Villarroel. **Fundamentos em Business Process Management (BPM) / Workflow**. Livro digital. Palhoça, 2011.