

ESTUDO DE CASO APLICADO AO GERENCIAMENTO DE UMA CLÍNICA DE PSICOLOGIA NA CIDADE DE ITUMBIARA - MODELAGEM DE UM SOFTWARE

Bruno Henrique Carvalho Paiva¹; Bruno Souto Borges²

¹Graduando em Sistemas de Informação, pela Universidade Luterana do Brasil – ULBRA, Unidade Itumbiara, GO; Avenida Beira Rio, 1001. Bairro Nova Aurora. Itumbiara - GO, CEP: 75.522-330; e-mail: brunopaiva@hotmail.com; ²Bacharel em Sistemas de Informação, Pós-graduado em Tecnologia da Informação para Inteligência Empresarial, Prof. da Universidade Luterana do Brasil – ULBRA, Unidade Itumbiara, GO; Avenida Beira Rio, 1001. Bairro Nova Aurora. Itumbiara - GO, CEP: 75.522-330; e-mail: prof.brunosb@gmail.com

RESUMO – O trabalho teve como objetivo realizar um estudo de caso aplicado ao gerenciamento de uma clínica de psicológica para conceituar e demonstrar a importância de informatizar processos rotineiros, e principalmente evidenciar a importância da gestão da informação dentro de uma organização. O estudo de caso foi conduzido em uma clínica de psicologia situada na cidade de Itumbiara-GO, que conta com cinco psicólogas, duas auxiliares administrativas e uma copeira. Com o presente trabalho foi possível identificar a real importância de um controle de informações dentro de uma empresa. Após o levantamento de requisitos que se deu através de entrevistas informais e um acompanhamento do dia a dia da clinica, foi desenvolvido todos os diagramas (MER, DER, De classe, Diagrama de Estado, Caso de Uso, caso de uso expandido), e finalizada a modelagem do estudo de caso.

Palavras-chave: clinica psicologia, informação, estudo de caso.

INTRODUÇÃO

Não podemos discutir a importância da informação sem antes buscarmos a fundo sobre conceitos de informação e qualidade da informação. Para Stair (1998) informação é: "um conjunto de fatos organizados de tal forma que adquirem valor adicional além do valor em si"; complementando ainda que dados: "são fatos em sua forma primária como, por exemplo, o nome de um empregado e o número de horas trabalhadas em uma semana, números de peças em estoque ou pedidos em venda".

A definição de informação é apresentada por diversos autores, porém a conceituação de Le Coadic (2004) demonstra, com clareza, suas principais características. Para o autor, a informação é um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita, seja ela em meio impresso ou digital, oral ou audiovisual, em um suporte, possui um elemento de sentido e tem por objetivo a transmissão de conhecimento. Sendo assim, McGee e Prusak (1994) defendem que a informação não é

formada apenas por dados coletados, mas sim por dados coletados, organizados, ordenados e submetidos a um determinado contexto, para que, dessa forma, possuam significado. Logo, para que dados se transformem em informação, eles devem ser estruturados, interpretados e inseridos num contexto específico por seu usuário.

Apenas a informação não faz tanto sentido, cada dia mais as empresas e seus gestores buscam informação de qualidade, com valor agregado, que realmente auxilie nas estratégias da empresa. Porém quanto mais valiosa for a informação, mais caro pode custar, porém podemos tratar isto com um investimento e não como custo.

Davenport (2001) acredita que informações mais valiosas são consequentemente mais difícil de serem gerenciadas. É valiosa precisamente porque alguém deu as informações um contexto, um significado, uma interpretação. Alguém refletiu sobre o conhecimento, acrescentou a ele sua própria sabedoria considerou suas implicações mais amplas.

A informação assume, hoje em dia, um espaço cada vez maior em qualquer setor da atividade humana. Segundo Garcia e D'Elia (2005), esse crescimento da informação, decorrente dos avanços tecnológicos e de sua transmissão e armazenamento, afeta o universo empresarial, o que aumenta proporcionalmente a importância de saber lidar com essa ferramenta, também considerada geradora de lucros.

A norma NBR ISO 8402 define qualidade como a totalidade das características de uma entidade que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas. Identifica a satisfação do cliente em duas perspectivas: externa - administrar as expectativas dos usuários - e interna - reduzir as consequências de falhas humanas e diminuir os defeitos.

Segundo a definição do dicionário (Ferreira, 1975), "a qualidade é uma das categorias fundamentais do pensamento: maneira de ser que se afirma ou se nega de uma coisa".

Com relação à qualidade da informação, é necessário distinguir e discutir os atributos da informação que a qualificam. Entretanto, esses atributos podem ser relativizados, em razão da avaliação dos responsáveis pela tomada de decisão.

O software tornou-se um elemento imprescindível na nossa vida, estando presente tanto nas tarefas corriqueiras do dia-a-dia, como programar a TV, até as transações bancárias que movimentam bilhões de dólares e aquecem a economia global (Astels et al, 2002). As inúmeras aplicações foram aumentando gradativamente ao longo dos anos e segundo Pressman (2006), o software passou por diversas transformações, a começar pelo programador, que antigamente trabalhava solitário e depois foi substituído por uma equipe de especialistas em software, cada um se concentrando em uma pequena parte da aplicação.

A clínica utilizada no estudo de caso tem como objetivo de promover o bem-estar humano através de seu trabalho, tendo como princípio o acolhimento e com esse, o respeito, a ética e o profissionalismo. Oferece atendimento psicoterapêutico para crianças, adolescentes, adultos, idosos, pessoas enlutadas, pacientes oncológicos, além de trabalhar orientação vocacional, psicoterapia individual, de grupos, de casais e de família. Promove palestras, seleção e recrutamento. Conta com um quadro de profissionais capacitados para oferecer serviços de excelência em psicologia buscando a promoção, a restauração do bem-estar e qualidade de vida do ser humano e o desenvolvimento de suas potencialidades como meio de favorecer uma vida plena e feliz. Foi identificado a primeiro momento a necessidade de um software para auxiliar no processo de rotina como cadastros e agendamento de consultas, e a partir de reuniões com a equipe de psicólogas notamos a necessidade e de um controle dos atendimentos, um histórico da evolução psicoterapêutica de cada paciente. Porém a clínica não possui um sistema de apoio, todos os cadastros são feitos de forma manual em pequenas fichas, e as consultas são agendadas em agendas, o que dificulta a administração e inviabiliza a qualidade do processo. Com este cenário temos uma problemática de como um estudo de caso pode auxiliar na implementação de um sistema de informação em uma clínica de psicologia para o auxílio no gerenciamento informações.

METODOLOGIA

Foi realizado um estudo de caso assessorado por reuniões com as psicólogas envolvidas, pela observação informal e dirigida, o acompanhamento das atividades de rotina da empresa e pela aplicação de um questionário informal com questões que abordam os controles da empresa, as necessidades de informações, com o objetivo de obter informações mais seguras e assim compreender o modelo de gestão e a importância de suas ferramentas no controle das atividades.

Desta maneira, pode-se classificar o presente estudo como exploratório, do tipo qualitativo por meio do método estudo de caso, utilizando-se como ferramenta entrevistas informais (levantamento de experiências), e a observação das atividades (informal e dirigida). A presente pesquisa também é enquadrada como qualitativa, a qual, segundo Malhotra (2006), implica em uma metodologia de pesquisa não-estruturada, usada na pesquisa exploratória. É baseada em pequenas amostras que proporcionam percepções e compreensão do contexto do problema identificado. Este tipo de pesquisa proporciona melhor visão do contexto do problema.

Para Gil (2002), a principal vantagem da pesquisa bibliográfica se reside em “permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente”.

A pesquisa será bibliográfica, com a utilização de dados secundários, pois utilizará estudos já realizados por grandes pesquisadores no Brasil e no mundo, no que se refere às diversas teorias para uma excelência quanto a modelagem de um software para uma clínica de psicologia. Buscando com este tipo de pesquisa, o que há de mais recente permitindo obter conclusões que possibilitam a mudanças de velhos hábitos, diminuindo retrabalho e aumentando a confiabilidade dos dados. “A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.” (GIL, 2002).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com o presente trabalho foi possível identificar a real importância de um controle de informações dentro de uma clínica, pois com isso é possível otimizar os processos do dia a dia e alcançar melhores resultados. Foi possível visualizar também a necessidade da prática dos controles internos nas organizações, controle de informações, controle de fluxo de caixa, uma vez que estes

procedimentos facilitam a gestão diária e contínua possibilitando a melhoria de processos e principalmente o controle de fatores internos que exercem influência direta sobre as mesmas.

Em suma verificou-se por meio do estudo de caso realizado que a clínica em questão não possui um sistema para controle de informações, nem tampouco tem dentre suas políticas o uso de controles internos para auxiliar o desenvolvimento das tarefas no dia a dia. Sendo assim, a empresa apresenta-se exposta a diversos riscos, tais como dificuldade de localizar os cadastros dos paciente, um desconforto no agendamento das consultas, uma falta de controle de informações gerenciais pela ausência de relatórios, dentre outras vulnerabilidades.

Para sanar todos os pontos apontados no estudo de caso, a sugestão é a utilização de um software desenvolvido com base no presente estudo de caso e de acordo com a modelagem dos diagramas desenvolvidos no mesmo. Pois o mesmo propõe um controle das informações, controle de cadastros, e um controle de fluxo de caixa.

CONCLUSÕES

Ter um sistema de informação para controle de processos rotineiros e controle de informações e de suma importância para qualquer empresa que queira se destacar no mercado. Com a competitividade a cada dia maior, é importante ter um diferencial, e ter um sistema controlando suas informações diminuindo com isso retrabalhos e reduzindo a possibilidade de erros humanos facilita o dia a dia e ainda auxilia os gestores na tomada de decisão. Este estudo de caso foi importante para apontar algumas falhas na empresa como a falta de informações dos pacientes, a falta de um controle financeiro, e a falta de relatórios gerenciais que auxiliam no desenvolvimento da empresa.

E também demonstrou a oportunidade do desenvolvimento do histórico do processo terapêutico que irá auxiliar as psicólogas a

acompanhar a evolução individual de cada paciente, e com isso ter uma visão melhor do quadro de cada um.

REFERÊNCIAS

ASTELS, David; MILLER, Granville; NOVAK, Miroslav. **Extreme Programming – Guia prático**. Rio de Janeiro, Ed. Campos, 2002.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da Informação**. São Paulo: Futura, 2001.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1975.

GARCIA, Edmeia, D'ELIA, Elizabete Silva. **Secretária executiva**. 1 ed. São Paulo: IOBThomson, 2005.

GIL, A. C. **“Como elaborar projetos de pesquisa”**. São Paulo: Atlas, 2002.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. 2 ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. Tradução: Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes.

MCGEE, James; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação - aumente a competitividade e a eficiência da sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica**. 17 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1994.

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 4. Ed. Porto Alegre:Bookman, 2006.

NBR ISO 8402: **Gestão da qualidade e garantia da qualidade**. 1994.

PRESSMAN, Roger S. **Engenharia de software**; tradução Rosângela Delloso Penteado. 6ª ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

STAIR, Ralph. **Princípios de Sistema de Informação – Uma Abordagem Gerencial**. São Paulo: 1998.