

Clínica Vida

Modelagem dos Processos de Negócio da Empresa Clínica Vida

Versão revisada 3.0

Autores:

Ana Flávia Ribeiro Gomes
Iamara Carla Oliveira de Sá
Lucas Henrique Medeiros Alcantara
Lucas Izidorio Almeida
Rodrigo Gonçalves Ribeiro
Wendrya Andrade Oliveira

Contagem
2019

Versões revisadas anteriores

Revisão	Comentário	Autor	Data
1.0	Definição do Foco do Negócio	Lucas Henrique Medeiros Alcantara e Lucas Izidorio Almeida	10/03/2019
1.0	Definição da Missão, Valores e Visão da empresa	Lucas Henrique Medeiros Alcantara	09/03/2019
1.0	Definição da Estratégia de Negócio	Lucas Henrique Medeiros Alcantara	09/03/2019
1.0	Construção da Cadeia de Valor da empresa	Ana Flávia Ribeiro Gomes, Lucas Izidorio Almeida e Wendrya Andrade Oliveira	10/03/2019
1.0	Definir, citar e detalhar os principais Processos da empresa	Iamara Carla Oliveira de Sá e Rodrigo Gonçalves Ribeiro	10/03/2019
2.0	Redefinir os Processos	Iamara Carla Oliveira de Sá	30/03/2019
2.0	Adaptar Cadeia de Valor	Lucas Henrique Medeiros Alcantara	30/03/2019
2.0	Descrever e Modelar o Processo: Admissão de Pessoal	Iamara Carla Oliveira de Sá	24/04/2019 e 27/04/2019
2.0	Descrever e Modelar o Processo: Demissão de Pessoal	Lucas Izidorio Almeida	24/04/2019
2.0	Descrever e Modelar o Processo: Cadastro de Produtos	Wendrya Andrade Oliveira	24/04/2019
2.0	Descrever e Modelar o Processo: Solicitação de Compras	Rodrigo Gonçalves Ribeiro	25/04/2019
2.0	Descrever e Modelar o Processo: Solicitação de Repasse Médico	Ana Flávia Ribeiro Gomes	24/04/2019 e 27/04/2019
2.0	Descrever o Processo: Registro de Medicamentos em Uso	Lucas Henrique Medeiros Alcantara e Iamara Carla Oliveira de Sá	28/04/2019
2.0	Modelar o Processo: Registro de Medicamentos em Uso	Lucas Henrique Medeiros Alcantara	27/04/2019

Projeto de Modelagem dos Processos de Negócio da Empresa Clínica Vida

2.0	Representar as Técnicas de Coletas de Dados do Processo: Admissão de Pessoal	Iamara Carla Oliveira de Sá	27/04/2019
2.0	Representar as Técnicas de Coletas de Dados do Processo: Demissão de Pessoal	Lucas Izidorio Almeida	27/04/2019
2.0	Representar as Técnicas de Coletas de Dados do Processo: Cadastro de Produtos Gerais	Wendrya Andrade Oliveira	27/04/2019
2.0	Representar as Técnicas de Coletas de Dados do Processo: Solicitação de Compras	Rodrigo Gonçalves Ribeiro	28/04/2019
2.0	Representar as Técnicas de Coletas de Dados do Processo: Solicitação de Repasse Médico	Ana Flávia Ribeiro Gomes	28/04/2019
2.0	Representar as Técnicas de Coletas de Dados do Processo: Registro de Medicamentos em Uso	Lucas Henrique Medeiros Alcantara	27/04/2019
2.0	Construção de Tabelas/Gráficos entre outros para a representação das Técnicas de Coletas de Dados	Wendrya Andrade Oliveira	28/04/2019
2.0	Revisar e organizar o Documento	Wendrya Andrade Oliveira	28/04/2019
3.0	Reparar Modelagem: Admissão de Pessoal	Iamara Carla Oliveira de Sá	02/06/2019
3.0	Reparar Modelagem: Demissão de Pessoal	Lucas Izidorio Almeida	02/06/2019
3.0	Reparar Modelagem: Solicitação de Compras	Rodrigo Gonçalves Ribeiro	04/06/2019
3.0	Reparar Modelagem: Solicitação de Repasse Médico	Ana Flávia Ribeiro Gomes	03/06/2019
3.0	Descrever o software e suas funcionalidades e construir o protótipo: Admissão de Pessoal	Iamara Carla Oliveira de Sá	03/06/2019
3.0	Descrever o software e suas funcionalidades e construir o protótipo: Demissão de Pessoal	Lucas Izidorio Almeida	03/06/2019
3.0	Descrever o software e suas funcionalidades e construir o protótipo: Cadastro de Produtos Gerais	Wendrya Andrade Oliveira	03/06/2019
3.0	Descrever o software e suas funcionalidades e construir o protótipo: Solicitação de Compras	Rodrigo Gonçalves Ribeiro	03/06/2019
3.0	Descrever o software e suas funcionalidades e construir o protótipo: Solicitação de Repasse Médico	Ana Flávia Ribeiro Gomes	03/06/2019
3.0	Descrever o software e suas funcionalidades e construir o protótipo: Registro de Medicamentos em Uso	Lucas Henrique Medeiros Alcantara	24/05/2019
3.0	Revisar e organizar Documento	Wendrya Andrade Oliveira	04/06/2019

Modelagem dos Processos de Negócio

Sumário

1	Introdução	5
1.1	Objetivo do documento	5
1.2	Caracterização da Organização	5
1.2.1	Foco do Negócio	5
1.2.2	Missão, Valores e Visão	5
1.2.3	Estratégias de Negócio	5
1.2.4	Cadeia de Valor	6
1.2.5	Principais Processos de Negócio	6
2	Técnicas para Coleta de Informações	11
3	Modelagem (As-Is) dos Principais Processos da Empresa	18
3.1	Modelagem com notação BPMN	18
4	Software	23
4.1	Descrição alto nível	23
4.2	Funcionalidades em alto nível	24
4.3	Protótipo do sistema	24
5	Anexos	24
6	Referências Bibliográficas	26

Modelagem dos Processos de Negócio

1 Introdução

1.1 Objetivo do documento

Este documento tem como objetivo apresentar a Modelagem dos Processos de Negócio do setor Administrativo da empresa Clínica Vida.

1.2 Caracterização da Organização

Nome	Clínica Vida
Endereço	R. Rio Comprido, 4580 - Cinco, Contagem - MG, 32265-450

1.2.1 Foco do Negócio

A Clínica Vida é uma instituição que tem como negócio o tratamento de câncer. Os tratamentos ofertados pela clínica garantem qualidade e conforto para enfrentar a doença.

Todos os médicos da clínica possuem especialização na área de Oncologia e são extremamente bem preparados para lidar com os pacientes da forma mais humana possível.

1.2.2 Missão, Valores e Visão

1) Missão

Vencer o câncer com um corpo clínico altamente qualificado e as mais avançadas tecnologias, com profissionalismo, integridade, humanismo e responsabilidade.

2) Valores

Simplicidade, objetividade e resolutividade (SOR), integridade, trabalho em equipe, espírito de dono, resultado, respeito, meritocracia e liderança.

3) Visão

Ser referência mundial em Oncologia, aliando excelência médica à competência em gestão.

1.2.3 Estratégias de Negócio

A Clínica Vida valoriza muito a gestão e a administração para o alcance dos seus objetivos. Outra forma que a organização utiliza para alcançar seus resultados é colocar o paciente como o centro das decisões, usando tecnologia de ponta, excelência na qualificação de seus profissionais e boas parcerias para alcançar esse objetivo.

1.2.4 Cadeia de Valor



1.2.5 Principais Processos de Negócio (Setor Administrativo)

Nome do Processo	Descrição do Processo (alto nível)
Admissão de Pessoal	<p>O solicitante preenche os campos do formulário e encaminha para aprovação de seu superior (gestor imediato do setor), em casos de reprovação o chamado volta para o solicitante para correção. Se for aprovado, o gestor do setor informa o valor da remuneração no formulário e encaminha o chamado para o gerente de remuneração. Em casos de reprovação o chamado volta para o gestor do setor para correção. Se for aprovado, o fluxo do chamado segue para aprovação do Gerente de RH e Diretor da Unidade simultaneamente. Em caso de reprovação de qualquer uma das partes o chamado volta para o gestor do setor para correção. Se for aprovado, é disparado um e-mail para os membros envolvidos no chamado sobre a aprovação da solicitação de Admissão.</p> <p>O fluxo do chamado segue para o RH, para que seja realizado o recrutamento dos candidatos e então é feita uma validação, caso o(s) candidato(s) não forem aprovados são feitos novos recrutamentos até que algum candidato seja aprovado. Em caso de aprovação, o solicitante faz a seleção do candidato desejado, e o RH recolhe a documentação. O chamado segue para o time do Departamento Pessoal, para aprovação dos Documentos, em caso de reprovação o chamado volta para o RH para a</p>

	<p>correção da documentação. Em caso de aprovação o chamado é encaminhado para o setor de TI, para que sejam criados os acessos de sistema do novo colaborador. É encaminhado um e-mail para o solicitante com os acessos dos sistemas, o chamado segue para aprovação do solicitante e é finalizado.</p>
Demissão de Pessoal	<p>O solicitante do processo deverá encaminhar o pedido para o Departamento Pessoal fazer a análise e validação da estabilidade do funcionário a ser demitido. Caso seja inválido, o solicitante deverá corrigir a solicitação e enviá-la novamente para o Departamento Pessoal. Caso seja válido, o solicitante receberá a função de decidir sobre a estabilidade do funcionário. Caso decida por não demitir, o processo é encerrado. Caso decida por demitir, o processo volta ao Departamento Pessoal para criar a carta demissional. Após isso, o processo é encaminhado aos Recursos Humanos para marcar o exame demissional.</p> <p>O solicitante deverá então assinar a carta e checklist do Departamento Pessoal e do TI. Em seguida, o processo é encaminhado para o Departamento Pessoal para validar a carta/checklist. Caso a documentação esteja incorreta, o solicitante deverá corrigir a carta/checklist e enviar para validação no Departamento Pessoal novamente. Caso a documentação esteja correta, o processo é encaminhado para o TI para que os acessos sejam removidos. Em seguida, caso seja gestor, o GS deverá remover as alçadas e o processo seguirá para remover acessos aos sistemas externos na central de atendimento. Caso não seja gestor, o processo vai direto para o último citado.</p> <p>Após ter os acessos aos sistemas externos removidos, o processo volta para o Departamento Pessoal para que a documentação seja anexada. Em seguida, o solicitante deverá aprovar a solicitação. Caso seja aprovada, o processo chega ao fim. Caso contrário, o solicitante deve corrigir inconsistências e aprovar a solicitação para que o processo chegue ao fim.</p>
Cadastro de Produtos Gerais	<ul style="list-style-type: none"> - O Solicitante abre o pedido informando os dados do produto a ser cadastrado no sistema. - Após, na Central de Cadastro é analisado se a solicitação está completa, sendo feita a verificação de dados pela área de Produtos/Serviços ou pela área de Materiais/Medicamentos, dependendo do que foi solicitado, sendo essas áreas parte da Central de Cadastro. - Após a área correspondente ter verificado os dados, é

	<p>verificado se a solicitação analisada está completa ou não.</p> <p>Se o que foi solicitado for da área de Produtos/Serviços e é um produto desconhecido pelos registros da área, é enviado para o setor de Compras Diversas para aprovar a inclusão do produto. Caso NÃO seja aprovado, é enviado novamente para o Solicitante verificar e corrigir informações da solicitação de cadastro, após, na Central de Cadastro é analisado se a solicitação está completa, e assim por diante, repetindo o ciclo. Caso seja aprovado, é enviado para a Contabilidade incluir os dados e logo após é enviado para a Central de Cadastro para uma das áreas cadastrarem/atualizarem (Produtos/Serviços ou Materiais/Medicamentos) e assim é enviado novamente ao Solicitante para a aprovação. Caso seja aprovado, a Central de Cadastro recebe a aprovação e finaliza o processo. Caso NÃO seja aprovado, o Solicitante envia o pedido para a Central de Cadastro solucionar a inconsistência, assim enviará novamente para o Solicitante aprovar.</p> <p>Se o que foi solicitado for da área de Produtos/Serviços e a solicitação for de um serviço, é enviado para o setor Fiscal para avaliar e complementar informações da solicitação de cadastro Fiscal. Caso seja aprovado, é encaminhado para a Contabilidade incluir os dados, e assim continua o fluxo como descrito acima. Caso NÃO seja aprovado, é enviado para o Solicitante verificar e corrigir informações da solicitação do cadastro e assim o ciclo.</p> <p>Se de acordo com a área de Produtos/Serviços a solicitação estiver completa, é encaminhado para o cadastro/atualização da área de Produtos/Serviços e depois enviado para o Solicitante aprovar ou não, seguindo o ciclo que já foi descrito acima.</p> <p>Se de acordo com a área de Materiais/Medicamentos a solicitação NÃO estiver completa, é enviado ao Solicitante para que verifique e corrija informações da solicitação de cadastro e é novamente enviado para a Central de Cadastro para análise se a solicitação está completa e verificar os dados pela área, seguindo o ciclo.</p> <p>- Se de acordo com a área de Materiais/Medicamentos a solicitação estiver completa, é enviado ao setor de Farmácia para a avaliação e complementação das informações da solicitação de cadastro. Caso NÃO seja aprovado, é enviado novamente para o Solicitante verificar e corrigir informações da solicitação de cadastro. Caso seja aprovado, é enviado para a Central de Cadastro e é verificado se o item consta na tabela de convênio para</p>
--	---

	<p>inclusão.</p> <p>Se o item NÃO constar na tabela de convênio, é feito duas etapas. É enviado para uma análise no setor Comercial, o qual inclui dados da negociação com o convênio e verifica novamente se o item consta na tabela de convênio. E também, há a inclusão de dados pela Contabilidade, logo após é enviado para a Central de Cadastro para a área correspondente fazer o cadastro/atualização e o fluxo em diante como descrito acima.</p> <p>Se o item constar na tabela de convênio, a área de Produtos/Serviços cadastra/atualiza e assim o restante do ciclo já descrito anteriormente.</p>
Solicitação de Compras	<p>Primeiro, o Solicitante solicita a compra, na qual será checada se é necessário passar pela regularizadora, que é um setor de Gestão que pode ser consultado ou não e ser aprovada pela mesma para prosseguir, e caso necessário, uma correção para a solicitação.</p> <p>Depois passa por uma aprovação de TI, que checa se o produto é de TI, pois todo produto de TI precisa de uma aprovação e se necessário também é realizada uma correção da solicitação.</p> <p>Depois da aprovação de TI, passa para o setor de compras que analisa e busca um comprador, que caso não encontrado é finalizado o processo.</p> <p>Após encontrado e analisado o Comprador gera uma cotação para a melhor opção de compra, assim em seguida, definindo qual o vencedor para ser esta opção de compra.</p> <p>Em seguida, gera-se um formulário para ser preenchido e é passado para o setor Financeiro realizar o pedido de compras e é enviado um e-mail para o Solicitante do pedido.</p> <p>Assim, o setor Jurídico anexa e valida a minuta para gerar o contrato para a compra, que é passado para a aprovação do solicitante, que se aprovado encerra-se o processo, caso o contrário corrige-se a inconsistência.</p>
Solicitação de Repasse Médico	<p>O Solicitante faz a separação do pagamento por tipo para o Gestor, podendo ser esse tipo de pagamento antecipado, pagamento em guia ou taxa.</p> <p>Depois o Gestor faz uma avaliação, se for aprovado e for um pagamento antecipado ele repassa para o Financeiro</p>

	<p>onde ocorre a inclusão do pagamento antecipado e o fluxo retorna para o Solicitante, que por sua vez anexa nota a solicitação.</p> <p>Feito isso o fluxo chega ao Fiscal para a avaliação e geração do título (pagamento antecipado) este se aprovado volta o fluxo para o Financeiro para gerar uma compensação do mesmo.</p> <p>Se a compensação for imobilizada (pagamento antecipado) o fluxo segue para a Contabilidade que contabiliza e então o fluxo caminha para Aprovação para que então o Solicitante faça a aprovação e se aprovado o processo é finalizado, caso contrário o Solicitante faz uma solução da inconsistência aprova novamente e por fim finaliza o processo. Caso não for imobilizado pelo Financeiro o fluxo segue para a aprovação do Solicitante e se aprovado finaliza o processo, se for reprovado ele realiza a solução de inconsistência, aprova novamente e por fim finaliza o processo.</p> <p>Quando o fluxo está no Gestor e for reprovado a avaliação o fluxo volta para o Solicitante para que ele corrija a solicitação e então separe por tipo novamente. O fluxo chega no Fiscal que avalia e gera o título, se for aprovado o fluxo segue para o Financeiro que programa o pagamento, e se esse for imobilizado o fluxo segue para a Contabilidade que contabiliza e volta para a aprovação do Solicitante, se aprovado finaliza o processo, caso contrário o Solicitante faz uma solução da inconsistência, aprova novamente e finaliza o processo.</p> <p>Quando o fluxo está no Gestor e depois de avaliado o tipo de pagamento, se for aprovado e for pagamento de guias, taxas e boletos o fluxo segue para o Fiscal e se aprovado segue para o Financeiro programar o pagamento. Se imobilizado o fluxo segue para a Contabilidade que contabiliza o imobilizado segue para aprovação do Solicitante que se aprovado finaliza o processo, caso reprovado o Solicitante faz uma solução da inconsistência faz a aprovação novamente e por fim finaliza o processo.</p>
Registro de Medicamentos em Uso	<p>Este processo consiste em registrar no sistema Tasy os medicamentos que estão sendo usados no paciente em atendimento.</p> <p>Primeiramente, o enfermeiro(a) deve-se acessar o sistema Tasy com usuário e senha. Posteriormente, é preciso acessar o perfil, acessar o prontuário eletrônico e</p>

	<p>selecionar a unidade hospitalar em que o medicamento deve ser registrado.</p> <p>Após os passos descritos no parágrafo anterior, deve-se selecionar o paciente para registrar os medicamentos em uso.</p> <p>Após selecionar o paciente, é preciso acessar a guia de medicamentos em uso. Posteriormente a isso, deve-se incluir o registro de uso do medicamento, preencher os dados da ficha, salvar e liberar o registro no histórico de saúde. Essa tarefa deve ser repetida até adicionar todos os medicamentos em uso.</p> <p>Se houver indisponibilidade para qualquer medicamento, o enfermeiro(a) deve solicitar a compra ao setor de compras e notificar o médico(a) responsável pelo paciente. Neste caso, o processo deve ser interrompido imediatamente.</p> <p>Após registrar todos os medicamentos em uso, acessar a guia Grid para conferir as medicações inseridas.</p> <p>Após as tarefas realizadas pelo enfermeiro(a), o farmacêutico(a) deve acessar o sistema e seguir os mesmos passos definidos para o enfermeiro(a) até a guia de medicamentos em uso. Posteriormente a isso, o farmacêutico(a) deve preencher a reconciliação medicamentosa para todos os medicamentos em uso do paciente, até que não reste mais nenhum. Após a realização dessa última tarefa, o processo chega ao seu fim.</p>
--	--

2 Técnicas para Coleta de Informações

Admissão de Pessoal

Técnica: Fazer em vez de Observar

O processo é iniciado através de um Sistema de Chamados da empresa, onde o solicitante realiza a abertura do chamado. O chamado é constituído por um formulário, sendo que para cada área/setor em que o mesmo for assumido, partes específicas do formulário devem ser preenchidas.

Como regra de negócio da empresa, somente coordenadores/gestores do setor responsável em que será preenchida a nova vaga, podem realizar a abertura da solicitação.

A TI é o último setor por quem a solicitação é encaminhada, por tanto, é possível visualizar todo o fluxo do processo, desde o início até o fim.

Ao assumir a atividade de Criação dos acessos no sistema, é necessário ler todo o formulário preenchido durante a solicitação, para identificar e definir a quais sistemas e

que tipo de acesso o novo colaborador precisará ter.

O solicitante preenche os campos do formulário com os dados da unidade, o fluxo do chamado segue para aprovação dos diretores e gestores, onde somente o gestor do setor deverá preencher o campo de “Remuneração”. O fluxo segue para o time de RH, onde o colaborador que assumir a solicitação deverá preencher os dados da nova vaga, é feito o recrutamento de candidatos e agendada entrevistas com aqueles que foram aprovados na validação junto ao coordenador do setor(solicitante), o coordenador quem irá definir aquele que será contratado.

Com o novo colaborador já definido, o RH preenche o formulário com todos os dados do novo colaborador necessário. O fluxo segue para o time do Departamento Pessoal apenas para checar se os documentos estão corretos. Feito isso o chamado é encaminhado e assumido por um colaborador da TI, onde eu atuo e são criados os acessos aos sistemas, informamos no formulários todos os usuários e senhas referentes ao novo colaborador, o sistema dispara um e-mail para o solicitante, contendo as informações dos acessos. O fluxo retorna para o solicitante como aprovação e o chamado é encerrado.

Dados do Formulário



Demissão de Pessoal
Técnica: Entrevista

A técnica escolhida para modelar o processo de demissão foi a entrevista, visto que este não é um processo ordinário e métodos como “observação direta” ou “fazer em vez de observar” não eram métodos viáveis.

A entrevista foi feita com um funcionário do Departamento Pessoal da empresa que preferiu ter seu nome mantido em sigilo. Como não havia muita disponibilidade do funcionário que contribuiu com a modelagem, a entrevista foi feita via e-mail.

Abaixo é retratado uma pequena parte do questionário que foi feito com o funcionário para exemplificar o funcionamento da estratégia adotada.

DEMISSÃO DE PESSOAL		PERGUNTA	RESPOSTA
		Quais são os setores/papéis da empresa envolvidos no processo de demissão?	Solicitante da demissão, departamento pessoal, recursos humanos, TI/infraestrutura, gestores e central de atendimento.
		Quais os passos principais que devem ser executados pelo solicitante de uma demissão?	Após fazer a solicitação de uma demissão, deverá enviar para o DP (departamento pessoal) para que a solicitação seja validada. Em seguida, é necessário decidir se o funcionário será demitido de fato ou se continuará na empresa. O segundo passo de maior importância é o preenchimento do checklist e da carta demissional para enviar ao DP e ao TI. [...]
		Qual o papel dos gestores no processo de demissão?	É possível que o funcionário demitido seja um gestor. Neste caso, o processo deve passar pelos gestores para que sejam removidas as alçadas.
ENTREVISTA			

O questionário foi feito ao longo de dois dias. Na medida em que informações novas surgiam, novas questões eram enviadas ao funcionário para que a modelagem do processo fosse fiel ao processo interno da Clínica Vida.

Cadastro de Produtos Gerais

Técnica: Pesquisa

Pesquisando no sistema de chamados da Clínica Vida, achei uma solicitação de Cadastro de Produtos Gerais, a qual já tinha sido finalizada.

Inicialmente, procurei compreender melhor quais eram os “Produtos Gerais” que a Clínica Vida tratada neste processo. Entre eles estão: **Produtos/Serviços** e

Materiais/Medicamentos e para cada um deles há um determinado tipo de tratamento. Continuando a pesquisa, obtive a informação de que os envolvidos são: **Solicitante, Central de Cadastro, Farmácia, Comercial, Contabilidade, Fiscal e Compras Diversas**.

Logo após, procurei entender quais eram os diferentes tipos de tratamento para cada diferente Produto a ser cadastrado. E então, caso seja da área de **Produtos/Serviços** e seja um **Serviço**, as solicitações devem ser encaminhadas para o setor Fiscal poder avaliar e complementar informações da solicitação de cadastro Fiscal e a Contabilidade inclui os dados. E caso seja um **Produto**, deve analisar se já é um produto conhecido nos registros da empresa ou não. Se não for, o setor Compras Diversas deve aprovar a inclusão do produto. Se for, e se a solicitação estiver completa, ele é cadastrado. Caso não esteja completa, é enviada novamente para o Solicitante fazer reparos.

Se for da área de **Materiais/Medicamentos**, quem avalia e complementa informações da solicitação de cadastro é a Farmácia. Logo após, é verificado se o Material/Medicamento consta na tabela de convênio para inclusão. Se não constar, o Comercial é quem inclui os dados da negociação com o convênio e a Contabilidade inclui os outros dados. Se já constar e se a solicitação estiver completa, ele é cadastrado. Caso não esteja completa, é enviada novamente para o Solicitante fazer reparos.

Ao final de tudo, o Solicitante deve aprovar a solicitação para que o processo seja finalizado pela Central de Cadastro.



Solicitação de Compras

Técnica: Entrevista

O entrevistado foi um colaborador do setor de Compras e não quis se identificar por motivos de segurança. A entrevista foi realizada por e-mails, pois era difícil um contato presencial com o funcionário.

Segue abaixo as perguntas feitas ao colaborador e as respostas:

SOLICITAÇÃO DE COMPRAS		
ENTREVISTA		
QUAIS SETORES SÃO RESPONSÁVEIS NA REALIZAÇÃO DO PROCESSO DE COMPRAS?	QUAIS ETAPAS O SOLICITANTE PASSA AO REALIZAR UMA SOLICITAÇÃO DE COMPRA?	POR QUE O SETOR DE TI DEVE APROVAR CASO O PRODUTO SEJA DE TI OU NÃO?
"Os setores responsáveis envolve a divisão financeira da empresa, o próprio setor de compras, a área de TI, a gestão regularizador e o setor jurídico para firmar os contratos."	"Primeiro é solicitado a compra do produto, que dependendo do produto deve passar pela gestão regularizadora e logo em seguida pelo setor de TI, que isso depende do produto, se for um produto de TI, esse setor irá aprovar ou não se o produto pode ser comprado no domínio da empresa. Em seguida com a aprovação da área de TI, é emitido um pedido de compras pelo setor de compras da organização e em seguida gerado um contrato para a compra pelo setor jurídico, e ao realizado o pedido, é enviado um e-mail ao solicitante que aprova a confirmação da compra".	"Porque quando um produto de TI chega na empresa, devemos aprovar se ele realmente é necessário para o solicitante exercer suas tarefas de trabalho, pois não deve-se comprar produtos supérfluos para a organização."

O questionário realizado por e-mail foi realizado em um dia, e o colaborador foi claro em suas informações em relação a sua organização.

Solicitação de Repasse Médico

Técnica: Pesquisa

Primeiramente busquei entender o conceito de Repasse Médico, que nada mais é que uma comissão ou um pagamento de valores entre a clínica e os médicos que prestam serviço.

Foi pesquisado também por uma solicitação já finalizada de Repasse Médico, e foram identificados todos os colaboradores que participaram do processo. Sendo assim, os setores

participantes são o Solicitante, Gestor, Financeiro, Contabilidade, Fiscal, Aprovação.

O processo necessita de conter informações como os tipos de pagamentos a serem realizados. O processo se inicia com o Solicitante fazendo a separação do tipo de pagamento para o Gestor que por sua vez faz uma avaliação, e se aprovado sendo este um pagamento antecipado, o Gestor encaminha para o Financeiro que inclui esse pagamento antecipado para o Solicitante anexar nota a solicitação, depois disso o Fiscal avalia e gera um título que se aprovado é encaminhado para o Financeiro novamente para que o mesmo gere uma compensação. Se o pagamento for imobilizado a Contabilidade faz uma contabilização do mesmo encaminha para o Solicitante aprovar e caso aprovado é finalizado o processo. Se for reprovado o Solicitante faz uma solução do mesmo e o fluxo se repete. Se a compensação não for imobilizada o Solicitante faz uma aprovação e finaliza o processo. Após várias observações para a pesquisa, pude observar que o processo só termina quando o Solicitante avalia a compensação do pagamento, que já havia passado para o Gestor avaliar, encaminhado para o Fiscal gerar o título, depois o Financeiro gera uma compensação e repassa para a Contabilidade finalizando o processo.



Registro de Medicamentos em Uso

Técnica: Observação Direta

A técnica para coleta de informações utilizada na elaboração do processo “Registrar os medicamentos em uso” foi a de Observação Direta, pois a empresa autorizou a participação de dois de seus funcionários nesse procedimento. Para

preservar a identidade dos funcionários, foi atribuído o codinome A, ao primeiro, e B, ao segundo.

A escolha dos participantes foi estratégica, pois ambos são funcionários da empresa Clínica Vida a mais de dois anos, logo entendem bem dos processos que realizam diariamente. A Observação Direta dos participantes A e B foi dividida em dois dias de trabalho, o participante A foi analisado no primeiro dia e o B no segundo dia.

O processo analisado é realizado diversas vezes ao longo de um dia de trabalho, por este motivo a coleta de informações foi estruturada da seguinte forma:

1. Observar o participante na realização do processo de duas a três vezes, até que ele se sinta confortável em realizar as tarefas sobre Observação Direta;
2. Registrar as informações do processo;
3. Revisar as informações registradas, de forma a garantir que elas representam de forma fiel o trabalho realizado pelos participantes.

No primeiro dia, o participante A (enfermeiro) foi analisado. O participante é uma pessoa extrovertida e não mostrou timidez em realizar o seu trabalho sobre o efeito de um observador. O participante A acessou o sistema e realizou sua tarefa com pequenas variações entre a primeira observação e a terceira: na primeira observação o participante conferiu os medicamentos a cada vez que salvava o registro; na segunda e terceira vez, o participante conferiu os medicamentos inseridos somente no final do processo.

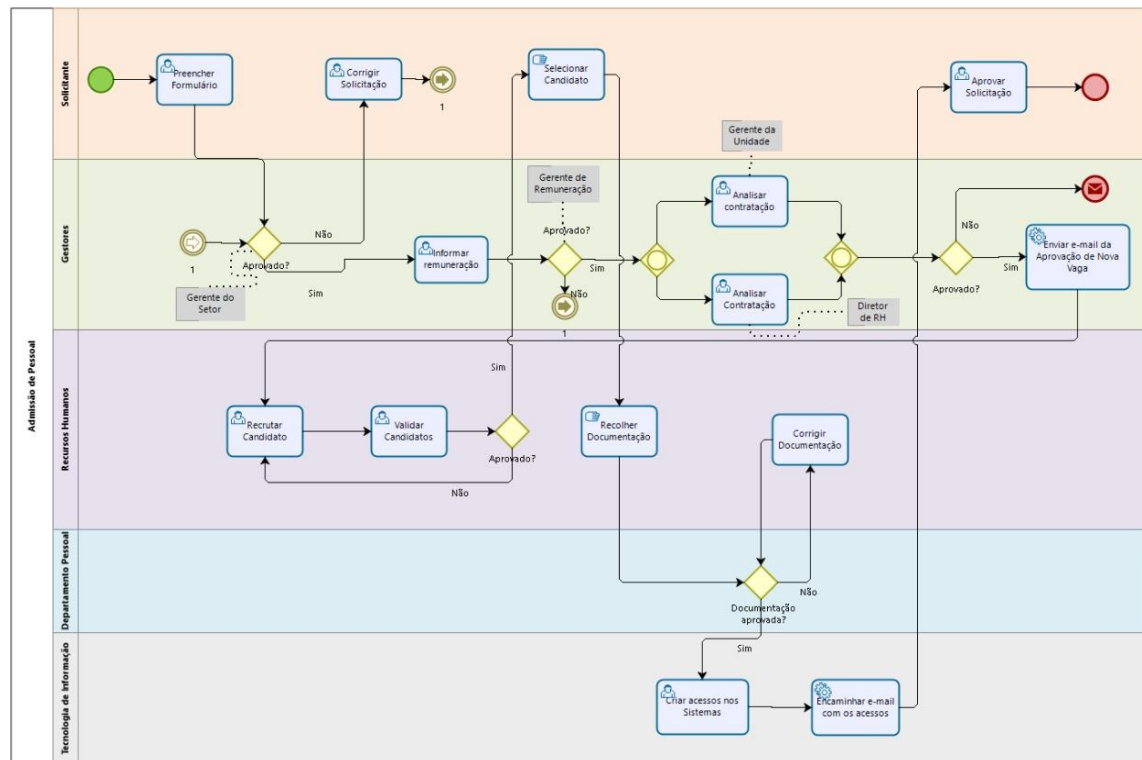
No segundo dia, o participante B (farmacêutico) foi analisado. As primeiras tarefas do participante B são iguais a do participante A: acessar o sistema e prosseguir até chegar na guia de medicamentos em uso do paciente. Nesse caso, a sequência de tarefas realizadas pelo participante B foram fiéis a do participante A. Posteriormente a isso, o participante B tem a tarefa de completar as informações registradas pelo participante A, o que eles chamam de “Preencher RM”. Foi perguntado ao participante B o que significa o termo descrito, e como resposta obteve-se “Preencher Reconciliação Medicamentosa”. O participante B apresentou nervosismo na primeira e na segunda realização do processo. Todavia, na terceira realização estava tranquilo. Apesar de ter mostrado nervosismo nas primeiras realizações, não houve alteração na ordem de execução das suas tarefas.

As informações do processo foram devidamente coletadas e validadas de acordo com a estrutura de coleta de informações proposta. Foi considerado que a Observação Direta dos participantes alcançou o sucesso.

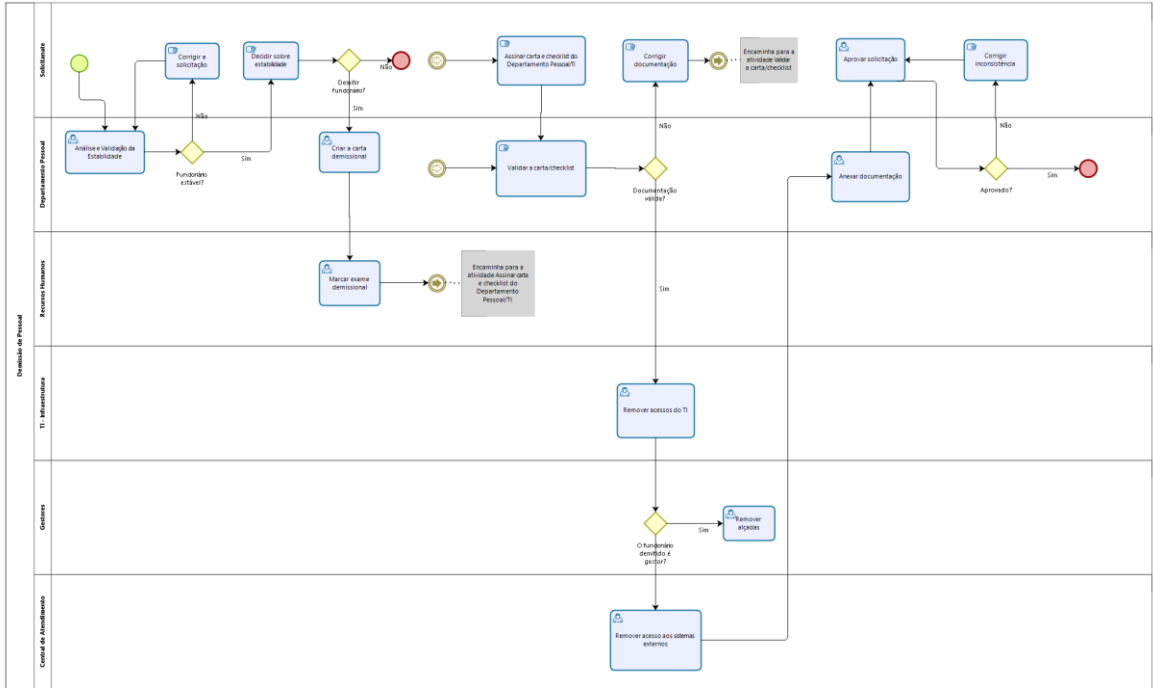
3 Modelagem (As-Is) dos Principais Processos da Empresa

3.1 Modelagem com notação BPMN

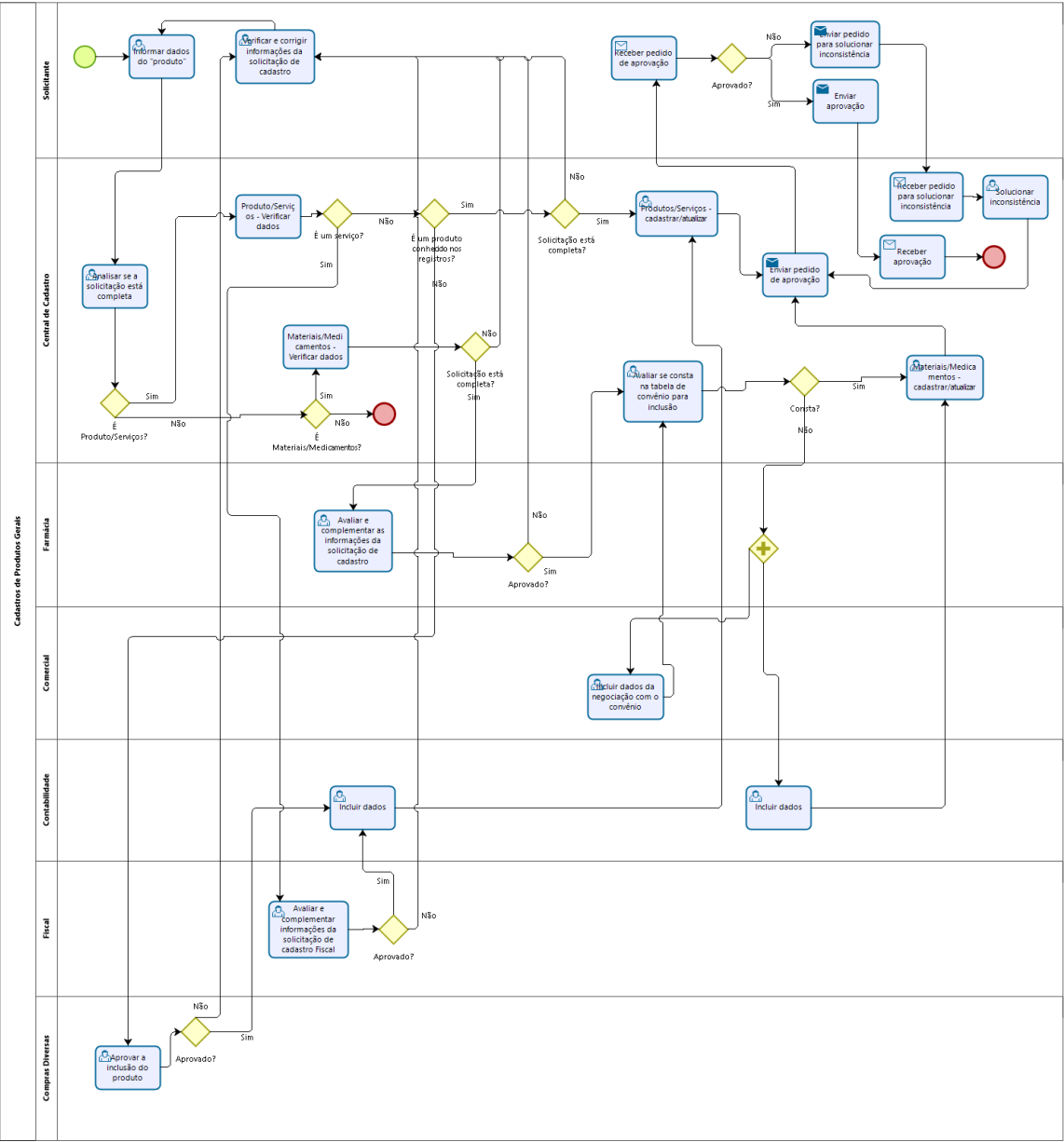
Admissão de Pessoal



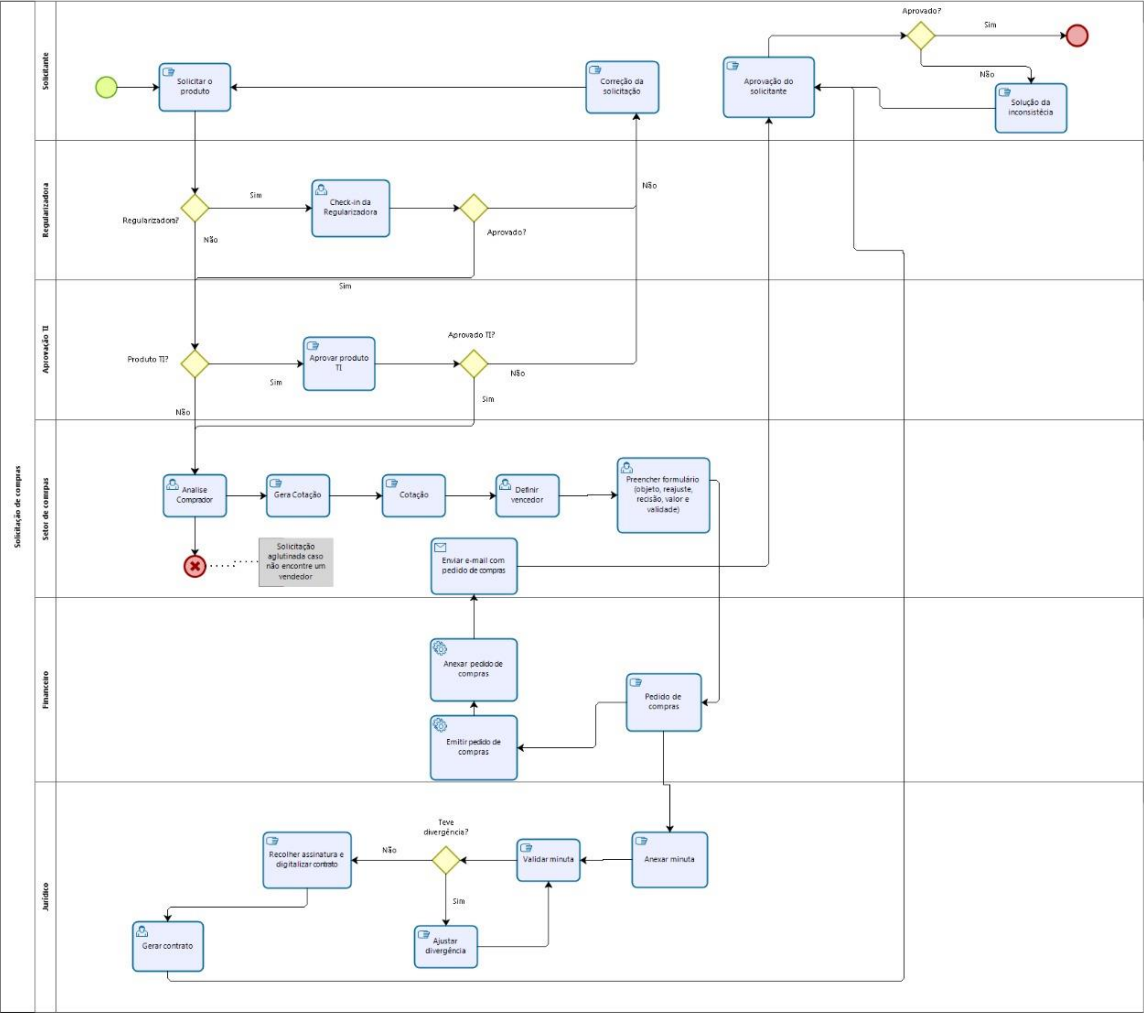
Demissão de Pessoal



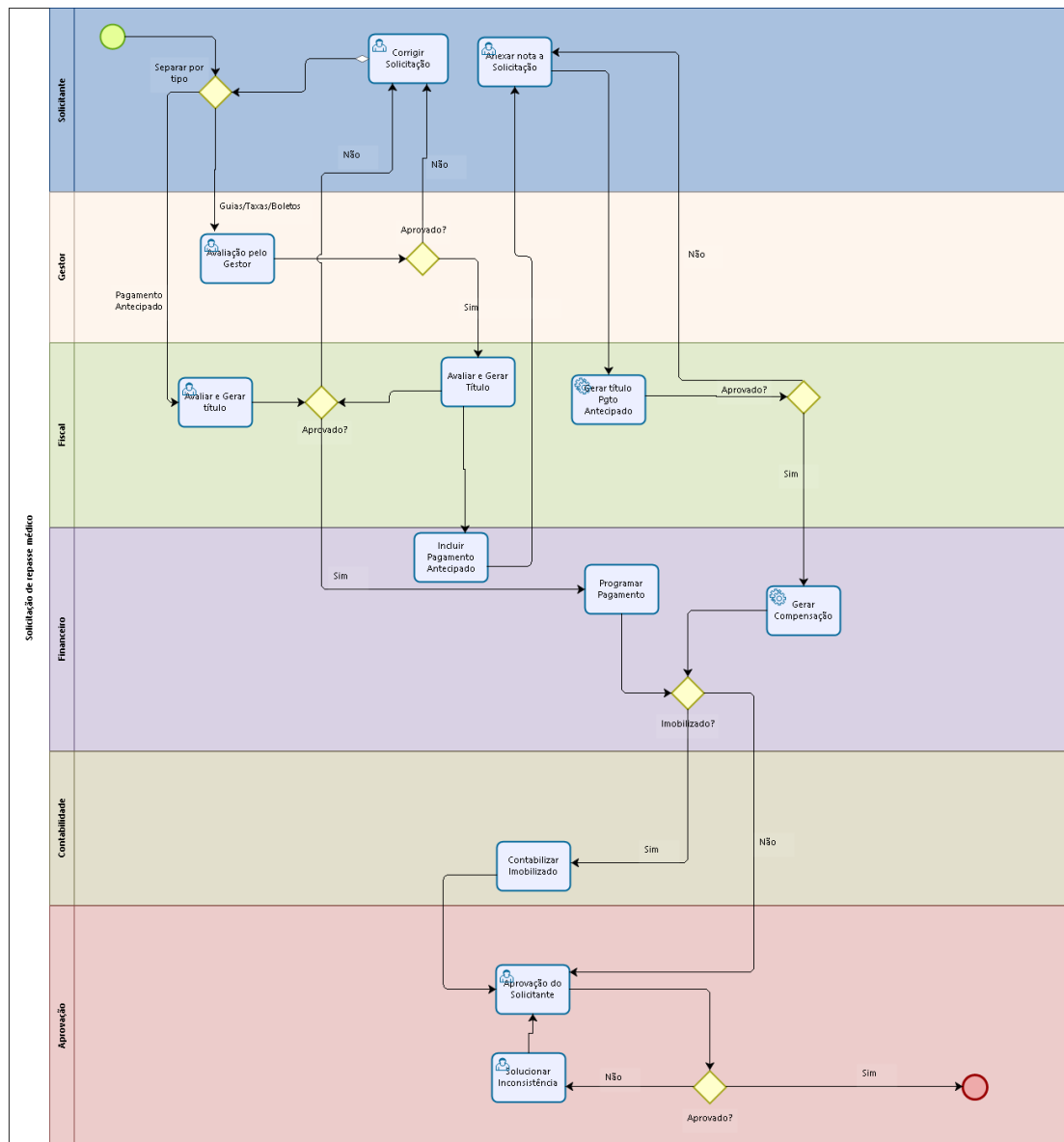
Cadastro de Produtos Gerais



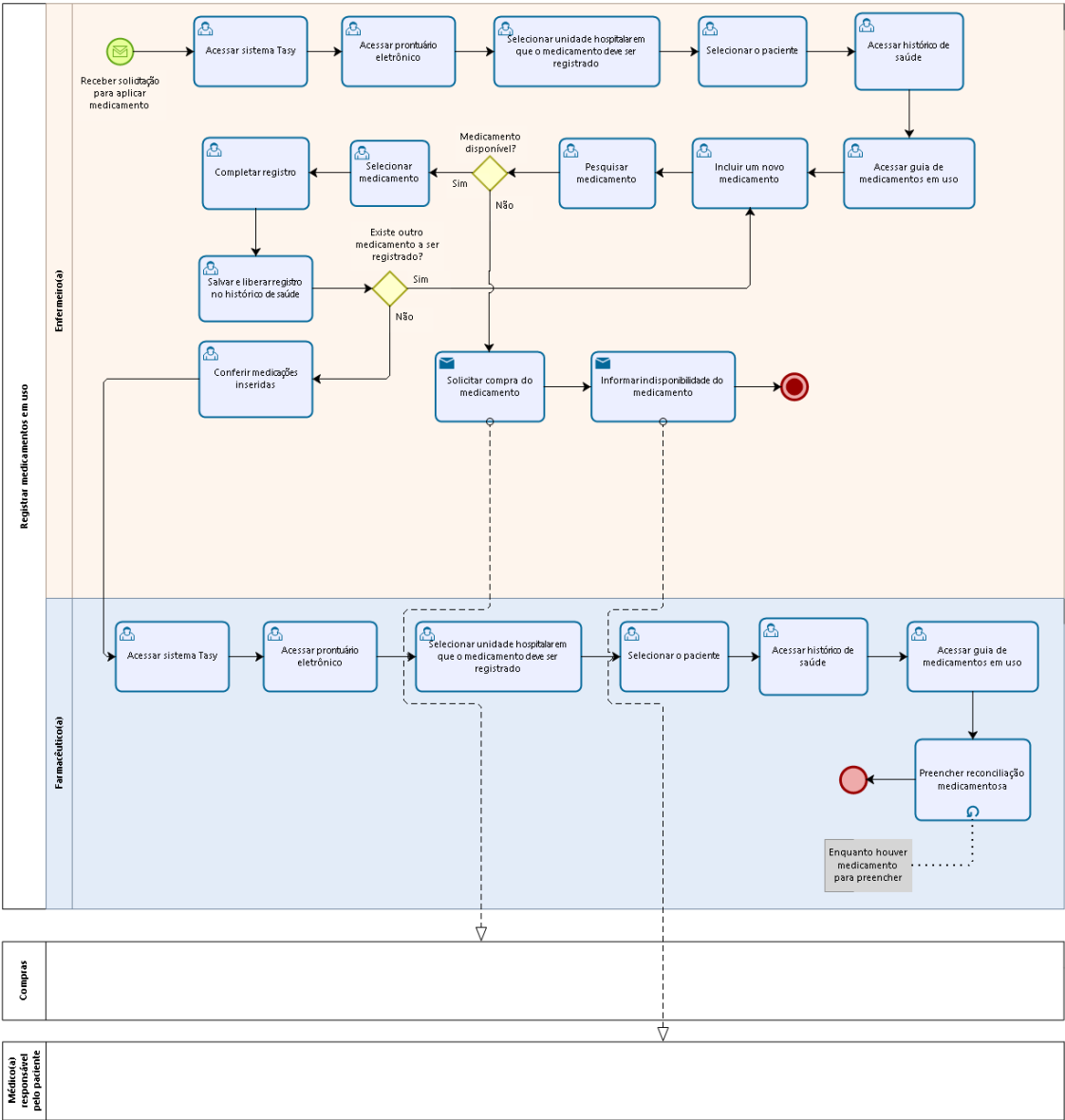
Solicitação de Compras



Solicitação de Repasse Médico



Registro de Medicamentos em Uso



4 Software

4.1 Descrição alto nível

Admissão de Pessoal

Este *software* tem como principal objetivo que todo o processo de Admissão de Pessoal seja executado em um mesmo ambiente digital, promovendo eficiência e praticidade.

O software é uma aplicação web, de backoffice, integrável com sistemas ERP da empresa. O sistema irá coordenar as etapas internas da operação, incluindo controle de etapas, gerenciamento de dados, cadastro de novo colaborador, cadastro de usuários.

O sistema é constituído por um formulário contendo campos a serem preenchidos, como: dados pessoais do novo colaborador, acessos de TI, descrição da vaga e aprovadores responsáveis. Cada campo será preenchido por atores diferentes, os campos ficam habilitados para edição somente a quem são destinados, definidos pela regra de negócio da empresa. O sistema conta com um fluxo a ser seguido, cadastrado internamente, portanto após o preenchimento dos campos por determinado ator, ao selecionar a opção de enviar, o sistema encaminhará automaticamente o formulário para o próximo ator responsável.

Demissão de Pessoal

Este *software* foi criado com o intuito de facilitar o processo de demissão de pessoal na Clínica Vida no Departamento Pessoal. Trata-se de uma plataforma desktop, com funcionalidades abstraídas para apenas o necessário do processo.

O sistema roda apenas em Windows, e está integrado com uma base de dados Oracle, pois esta garante princípios fundamentais para o software proposto: (i) Atomicidade: todas as transações são feitas ou nenhuma delas; (ii) Consistência: em caso de falhas em uma das transações, os dados válidos devem ser recuperados para o seu estado original; (iii) Isolamento: o efeito de uma transação não é visível para as outras até que ela seja confirmada; (iv) Durabilidade: as mudanças feitas pela confirmação de uma transação deve ser permanente (ORACLE, 2015).

Cadastro de Produtos Gerais

Este *software* tem como principal objetivo que todo o processo de Cadastro de Produtos Gerais seja executado em um mesmo ambiente digital, promovendo uma melhor comunicação entre os setores, eficiência e praticidade.

O software é uma aplicação web. O sistema irá coordenar as etapas do processo, começando com o Login para a identificação do setor, logo após é feita a Identificação do Produto (Serviços/Produtos ou Materiais/Medicamentos).

Caso seja Produto: análise do produto nos registros da empresa, aprovação da inclusão do produto (Compras Diversas).

Caso seja Serviço: avaliação e complementação das informações da solicitação de cadastro (Fiscal), inclusão dos dados (Contabilidade).

Caso seja Materiais/Medicamentos: avaliação e complementação das informações da solicitação de cadastro (Farmácia), verificação de material na tabela de convênio (Farmácia), inclusão dos dados da negociação com o convênio (Comercial), inclusão dos dados (Contabilidade).

O sistema é constituído por telas que aparecem de acordo com o tipo de setor (admin) logado. O sistema após ser preenchido ou executado por cada determinado setor, ao finalizado é encaminhado automaticamente o que está pendente para o próximo setor responsável.

Solicitação de Compras

O software utilizado em questão tem como objetivo registrar a solicitação da compra de um produto e realizar o pagamento. Primeiro é solicitado o login do usuário com as opções para registrar e pagar na próxima tela. O produto quando registrado é disparado um e-mail para o setor de TI, para os gestores e para o financeiro, que quando aprovado, será permitido realizar o pagamento, que é feito em outra tela. Após registrar o produto e ser aprovado, é feito escolhido o tipo de pagamento na própria tela de pagamento.

O *software* utilizado foi para sistemas Web, através do Visual Studio 2017 em Windows Forms. O sistema está integrado com uma base de dados Oracle, pois esta garante princípios fundamentais para o software proposto: (i) Atomicidade: todas as transações são feitas ou nenhuma delas; (ii) Consistência: em caso de falhas em uma das transações, os dados válidos devem ser recuperados para o seu estado original; (iii) Isolamento: o efeito de uma transação não é visível para as outras até que ela seja confirmada; (iv) Durabilidade: as mudanças feitas pela confirmação de uma transação deve ser permanente (ORACLE, 2015).

Solicitação de Repasse Médico

O *software* utilizado em questão tem como objetivo fazer toda a administração dos tipos de pagamentos realizados pelos pacientes da Clínica. O sistema é composto por separação do tipo de pagamento por um dos solicitantes do sistema, pela inclusão do tipo de pagamento depois de avaliado pelo Gestor e pelo Fiscal, fazendo então que seja gerado o título do tipo de pagamento aprovado sendo incluído tal tipo de pagamento ao setor Financeiro, para que então seja anexado a nota na Solicitação e por fim o sistema é capaz de programar o pagamento e gerar a compensação do mesmo.

O *software* utilizado foi para sistemas Web, através do Visual Studio 2015 em Windows Forms. O sistema está integrado com uma base de dados Oracle, pois esta garante princípios fundamentais para o software proposto: (i) Atomicidade: todas as transações são feitas ou nenhuma delas; (ii) Consistência: em caso de falhas em uma das transações, os dados válidos devem ser recuperados para o seu estado original; (iii) Isolamento: o efeito de uma transação não é visível para as outras até que ela seja confirmada; (iv) Durabilidade: as mudanças feitas pela confirmação de uma transação deve ser permanente (ORACLE, 2015).

Registro de Medicamentos em Uso

Este *software* tem como principal objetivo fazer toda a gerência dos medicamentos em uso pelos pacientes do hospital ou clínica. O sistema abrange desde o cadastro da organização, passando pelo cadastro de estoque dos medicamentos até o seu uso por um determinado paciente.

O *software* é uma aplicação desktop de alta disponibilidade, desenvolvida para sustentar os processos de uma organização hospitalar. O Sistema Gerenciador de Banco de Dados usado é o Oracle, pois este garante princípios fundamentais para o *software* proposto: (i) Atomicidade: todas as transações são feitas ou nenhuma delas; (ii) Consistência: em caso de falhas em uma das transações, os dados válidos devem ser recuperados para o seu estado original; (iii) Isolamento: o efeito de uma transação não é visível para as outras até que ela seja confirmada; (iv) Durabilidade: as mudanças feitas pela confirmação de uma transação deve ser permanente (ORACLE, 2015).

4.2 Funcionalidades em alto nível

Admissão de Pessoal

Número	Função	Descrição (Alto Nível)
1	Cadastro de novo colaborador	Realizar o cadastro do colaborador que ocupará a nova vaga.
2	Cadastro de usuário	O sistema irá gerar um login e senha de computador, no momento em que o novo colaborador for cadastrado, em um sistema de backoffice, onde este, será integrado ao sistema de solicitação de Admissão de Pessoal.
3	Gerenciar aprovações	Controlar o fluxo de aprovações dos gestores responsáveis pelo processo.
4	Formalizar a nova contratação	O sistema, de forma automatizada, encaminhará um e-mail para todos os envolvidos, com o aceite da nova contratação.
5	Gerenciar acessos de TI	O sistema irá controlar quais sistemas, o novo colaborador deve ter acesso, tendo suporte para que o profissional de TI, analise os devidos acessos e informe o login e senha em seus respectivos campos. Além disso, após o profissional de TI preencher todos os campos, o sistema encaminhará, de forma automatizada, um e-mail para o solicitante contendo os acessos.

Demissão de Pessoal

Número	Função	Descrição (Alto Nível)
1	Anexar carta de demissão	Uma opção para colocar a carta de demissão de um funcionário anexada aos documentos.
2	Validar checklist	Exibe o checklist preenchido pelo solicitante da demissão e dá a opção de validá-lo ou não.
3	Anexar documentação	Uma opção para anexar o restante da documentação referente à demissão no procedimento de demissão.
4	Finalizar processo	Finaliza o pedido criando um registro no banco de dados da demissão, que ficará disponível para impressão.
5	Imprimir documentação	Imprime toda a documentação relacionada a uma demissão com as informações preenchidas anteriormente.

Cadastro de Produtos Gerais

Número	Função	Descrição (Alto Nível)
1	Login do setor	Cada setor seleciona o setor e insere as informações de login e senha para entrar no sistema.
2	Identificação do Produto	É feita pela Central de Cadastro, a qual identifica se é Serviços/Produto ou Materiais/Medicamentos.
3	Análise do Produto	É feita caso seja Produto, a qual é analisada nos registros da empresa se já consta um cadastro do produto.
4	Aprovação da Inclusão do Produto	É feita caso seja Produto, e se caso não estiver cadastrada nos registros da empresa, o setor de Compras Diversas aprova a inclusão do produto.
5	Avaliação e Complementação das informações da solicitação de cadastro	Avalia as informações fornecidas para o cadastro, para analisar se está de acordo ou faltando algo.
6	Inclusão dos dados	É incluído os dados no sistema, pois já passaram pelas etapas de verificação e estão corretos e aprovados.
7	Verificação de material na tabela de convênio	Caso seja Materiais/Medicamentos, é verificado se o material consta na tabela de convênio.
8	Inclusão dos dados da negociação com o convênio	Caso seja Materiais/Medicamentos e o material não constar na tabela de convênio, o setor Comercial inclui os dados que foi negociado com o convênio.

Solicitação de Compras

Número	Função	Descrição (Alto Nível)
1	Login de usuário	O colaborador tem seu próprio usuário pra acessar o sistema de compras.
2	Registrar produto	Realiza o cadastro do produto solicitado pra compra, sendo necessário fornecer o número do pedido, o nome do comprador e o nome do produto, e se o produto é de TI.
3	Realizar pagamento	Realizar um dos tipos de pagamentos, que será um dos usuários do sistema, no qual o Solicitante vai separar por tipo de pagamento no sistema.

Solicitação de Repasse Médico

Número	Função	Descrição (Alto Nível)
1	Cadastrar Tipo de Pagamento	Realizar o cadastro dos tipos de pagamentos, que será um dos usuários do sistema. No qual o Solicitante vai separar por tipo de pagamento no sistema, anexar nota a solicitação ou corrigir a solicitação se caso a mesma não for aprovada pelo Gestor nem pelo Fiscal.
2	Gerar Pagamento	O Financeiro após aprovar o pagamento sendo ele do tipo Antecipado irá programar o pagamento e incluir o mesmo no sistema, para que o Solicitante anexe nota a solicitação.

Registro de Medicamentos em Uso

Número	Função	Descrição (Alto Nível)
1	Cadastro da organização	Realiza o cadastro do hospital/clínica ao qual os procedimentos serão realizados.
2	Cadastro do enfermeiro	Realiza o cadastro do enfermeiro, que será um dos usuários do sistema. No processo de registro de medicamentos em uso, o enfermeiro será responsável por, principalmente, vincular o medicamento a um paciente.
3	Cadastro do farmacêutico	Realiza o cadastro do farmacêutico, que será um dos usuários do sistema. No processo de registro de medicamentos em uso, o farmacêutico será responsável, principalmente, por preencher a conciliação medicamentosa.
4	Cadastro do medicamento	Permite registrar o estoque para um determinado medicamento. Após o cadastro do medicamento, ele será disponibilizado para o uso nos pacientes.
5	Registro de medicamentos em uso	Vincula um determinado medicamento a um paciente. Ao realizar a vinculação, o estoque do medicamento é automaticamente subtraído.

4.3 Protótipo do sistema

Admissão de Pessoal

Solicitação de Admissão

Formulário

Solicitante

Filial

Descrições da Vaga

Setor

Cargo:

Formação:

Sexo:

☐ CLT

Duração do contrato:

Experiência no cargo: (tempo)

Carga Horária: (semanal)

☐ PJ

Entrada:

Saída:

Descrição da vaga:

Benefícios:

Anexar Documentos

Dados Pessoais do Colaborador

Nome:

CPF:

Dta. Nascimento:

Acessos de TI

☐ Computador

Usuário:

Senha:

☐ ERP

Usuário:

Senha:

☐ Assistencial

Usuário:

Senha:

☐ E-mail

Usuário:

Senha:

Aprovações

Gerente do Setor:

☒ Aprovado

☐ Reprovado

Gerente de remuneração

☒ Aprovado

☐ Reprovado

Gerente da Unidade

☒ Aprovado

☐ Reprovado

Diretor de RH

☒ Aprovado

☐ Reprovado

Time DP

☒ Aprovado

☐ Reprovado

Enviar

Solicitação

http://www.admissao.com

Iniciar solicitação

Admissao de Pessoal

Demissão de Pessoal

Demissão de Pess...

Anexar carta de demissão

Diretório

C:\carta_demissao.png

Procurar

Data de Criação da Carta

June 2019						
Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	1	2	3	4	5	6

Today: 6/2/2019

Confirmar

Demissão de Pessoal

Validação de Checklist

Confirme os itens necessários do checklist

- ☒ Nome do funcionário
- ☒ Motivos da demissão
- ☒ Últimas tarefas realizadas com sucesso
- ☒ Últimas tarefas realizadas com problema
- ☒ Data de início da observação para demissão
- ☒ Data do fim da observação
- ☒ Cadastro único do funcionário
- ☒ Setor do funcionário
- ☒ Cadastro único do solicitante
- ☐ Setor do solicitante

Confirmar

Demissão de Pess...

Anexar documento

Diretório

C:\folha_de_ponto.docx

Procurar

Data de Criação do Documento

June 2019						
Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	1	2	3	4	5	6

Today: 6/2/2019

Confirmar

Demissão de Pess...

Finalizar processo

Cadastro único do funcionário demitido

1552341

Procurar

Finalizar

Finalizar e Imprimir

Cadastro de Produtos Gerais

Cadastro de Produtos Gerais - Administrador

←

→

✕

🏠

🔍

Selecione o seu Setor:

☐ Central de Cadastro

☐ Farmácia

☐ Comercial

☐ Contabilidade

☐ Fiscal

☐ Compras Diversas

Login

Senha

Entrar

Cadastro de Produtos Gerais - Administrador

←

→

✕

🏠

🔍

Central de Cadastro ☒

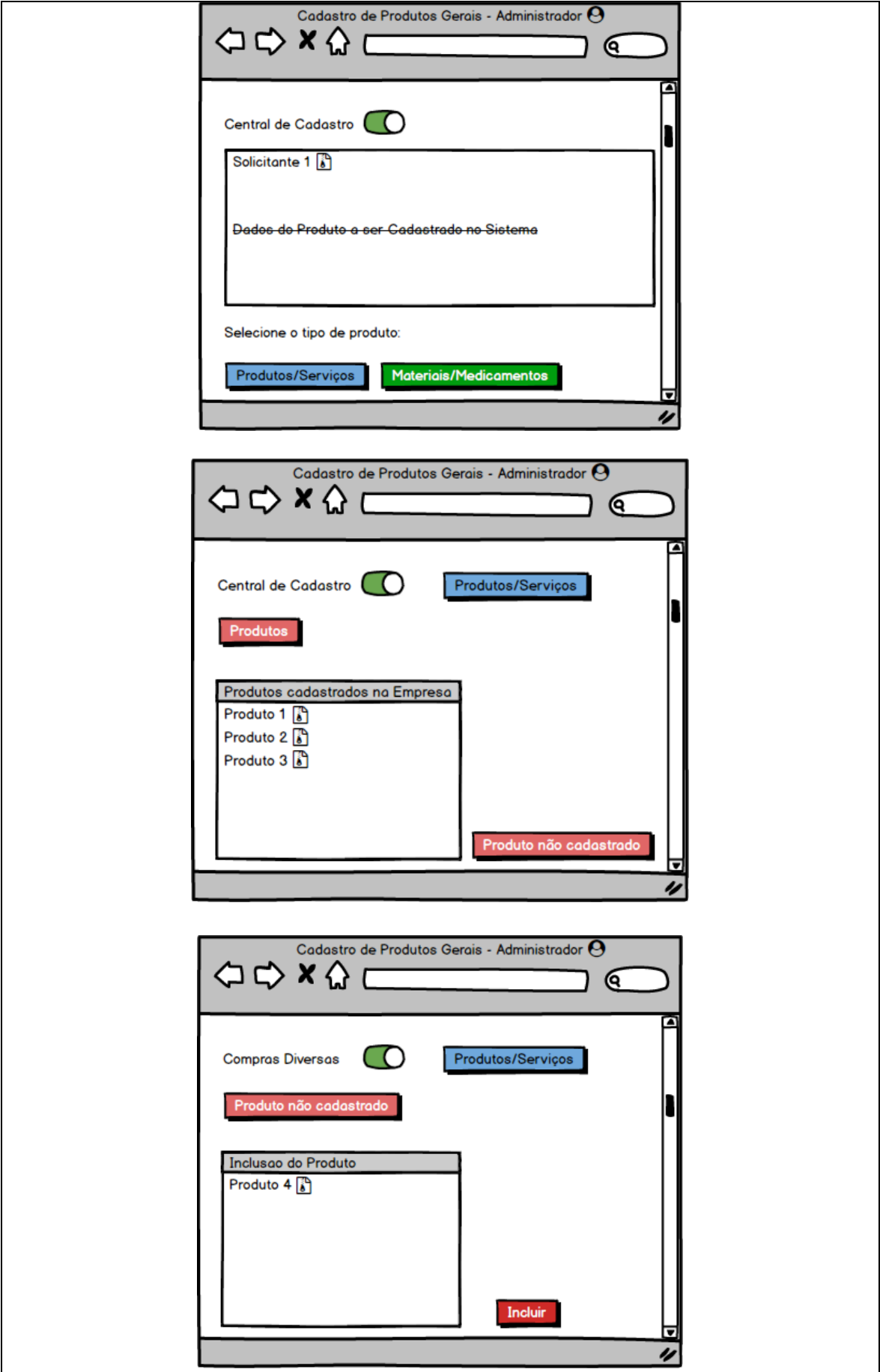
Pedidos a serem atendidos

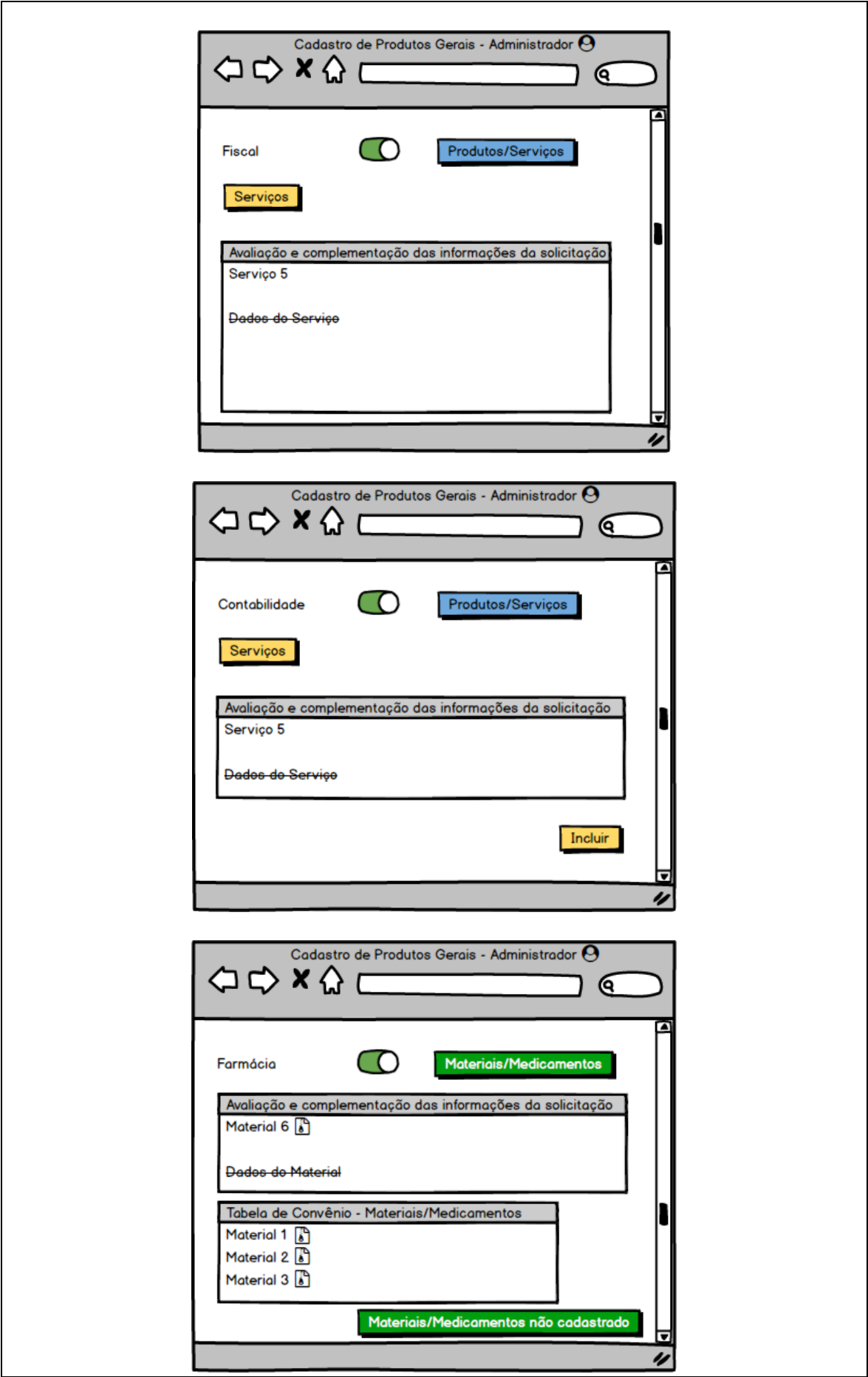
Solicitante 1

Solicitante 2

Solicitante 3

31





Cadastro de Produtos Gerais - Administrador

Comercial

Material 6

Dados negociados com o Convênio

Incluir

Cadastro de Produtos Gerais - Administrador

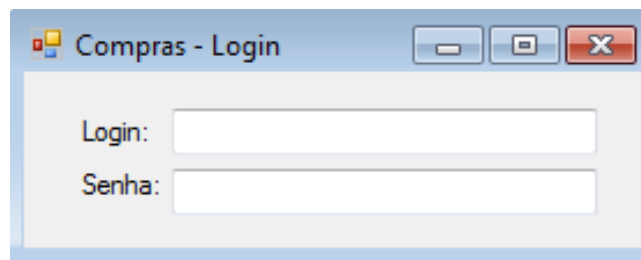
Contabilidade

Material 6

Dados de Material

Incluir

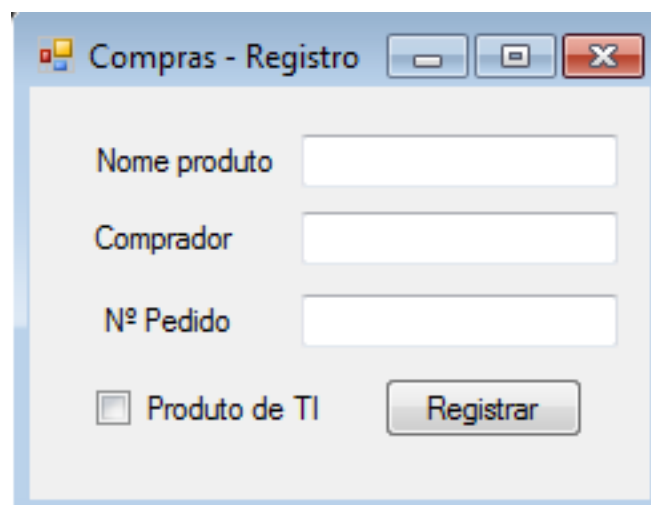
Solicitação de Compras



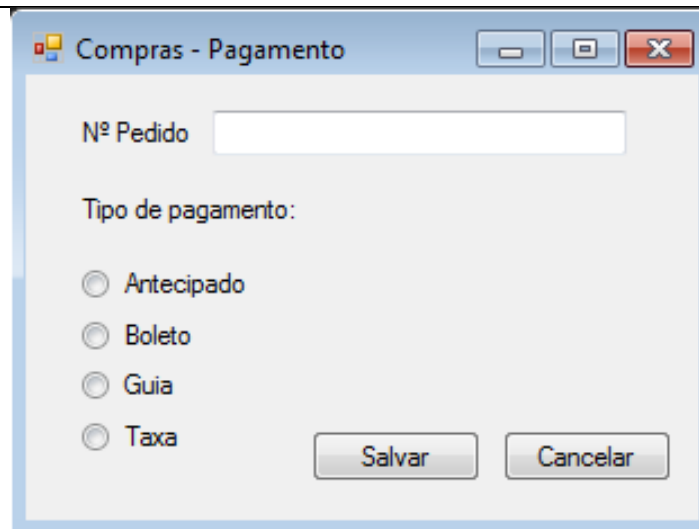
A screenshot of a Windows-style window titled "Compras - Login". It contains two text input fields: "Login:" and "Senha:". The window has standard minimize, maximize, and close buttons in the title bar.



A screenshot of a Windows-style window titled "Compras". It features two buttons: "Registrar produto" and "Pagar produto". To the right of these buttons is a circular blue icon with a white person silhouette. Below the icon is a blue hyperlink labeled "Usuário Teste" and a "Sair" button. The window has standard minimize, maximize, and close buttons in the title bar.

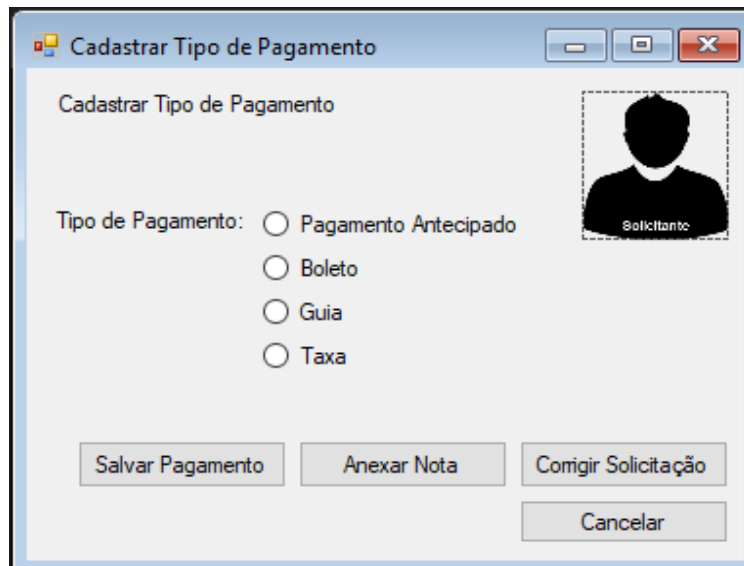


A screenshot of a Windows-style window titled "Compras - Registro". It contains three text input fields: "Nome produto", "Comprador", and "Nº Pedido". Below these fields is a checkbox labeled "Produto de TI" and a "Registrar" button. The window has standard minimize, maximize, and close buttons in the title bar.

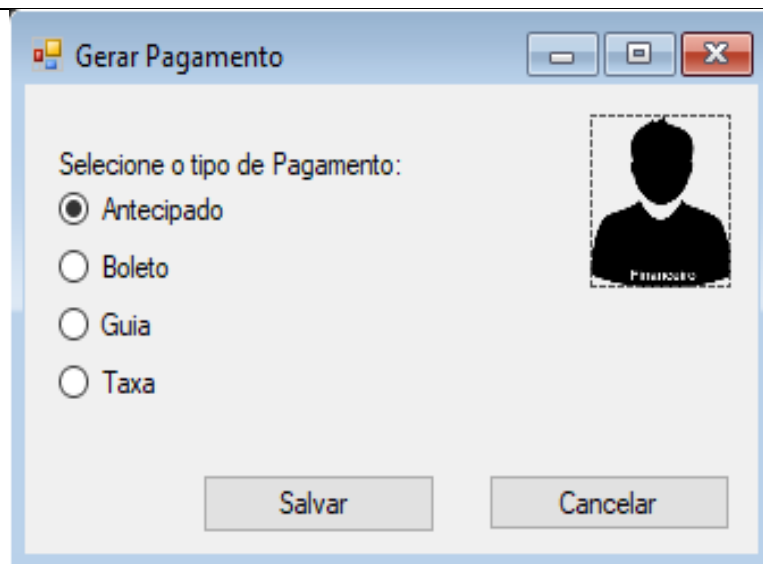


A screenshot of a software dialog box titled "Compras - Pagamento". It features a text input field for "Nº Pedido" and a section labeled "Tipo de pagamento:" with four radio button options: "Antecipado", "Boleto", "Guia", and "Taxa". At the bottom right, there are two buttons: "Salvar" and "Cancelar".

Solicitação de Repasse Médico

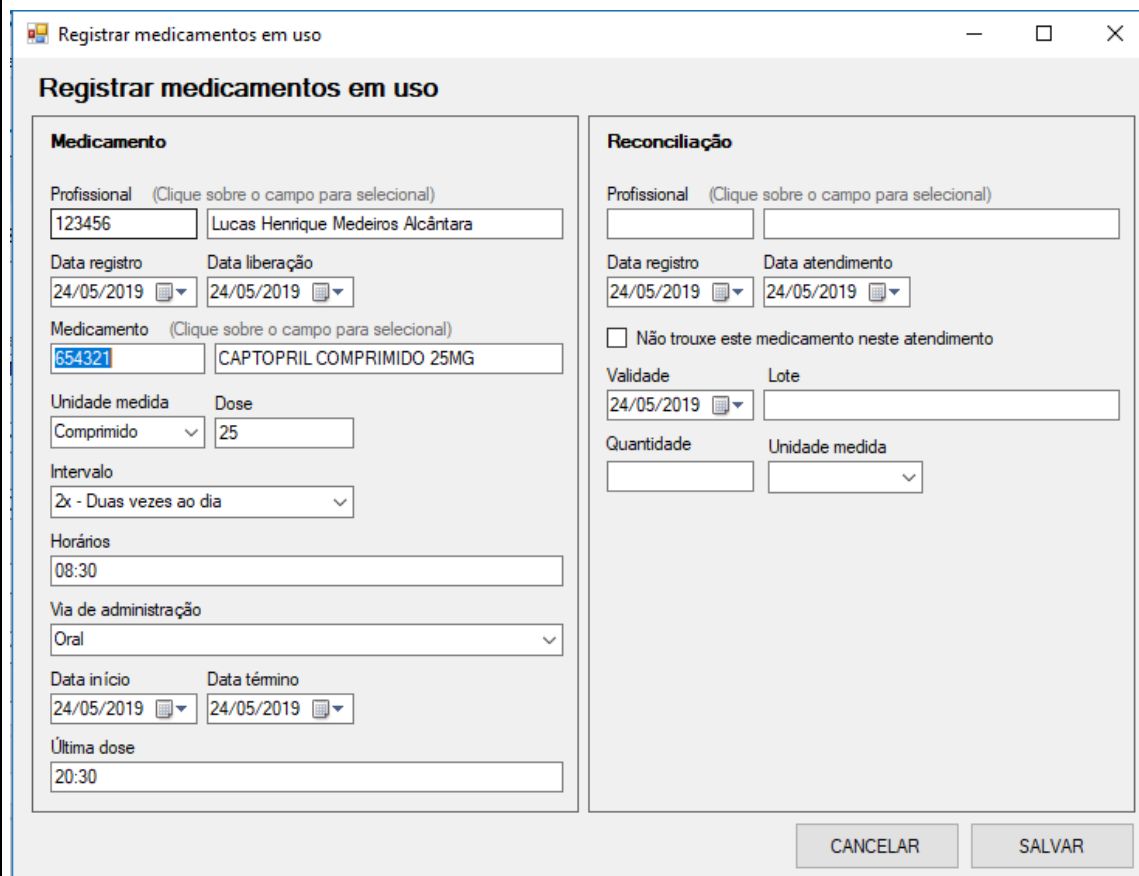


A screenshot of a software dialog box titled "Cadastrar Tipo de Pagamento". It includes a section for "Cadastrar Tipo de Pagamento" with four radio button options: "Pagamento Antecipado", "Boleto", "Guia", and "Taxa". To the right of these options is a placeholder image of a person labeled "Solicitante". At the bottom, there are four buttons: "Salvar Pagamento", "Anexar Nota", "Corrigir Solicitação", and "Cancelar".



A dialog box titled "Gerar Pagamento" with a standard Windows window frame. It contains a section "Selecione o tipo de Pagamento:" with four radio button options: "Antecipado" (selected), "Boleto", "Guia", and "Taxa". To the right of these options is a placeholder image of a person's silhouette with the name "FERNANDO" below it. At the bottom are two buttons: "Salvar" and "Cancelar".

Registro de Medicamentos em Uso



A form titled "Registrar medicamentos em uso" with a standard Windows window frame. It is divided into two main sections: "Medicamento" on the left and "Reconciliação" on the right. The "Medicamento" section includes fields for "Profissional" (ID: 123456, Name: Lucas Henrique Medeiros Alcântara), "Data registro" (24/05/2019), "Data liberação" (24/05/2019), "Medicamento" (ID: 654321, Name: CAPTOPRIL COMPRIMIDO 25MG), "Unidade medida" (Comprimido), "Dose" (25), "Intervalo" (2x - Duas vezes ao dia), "Horários" (08:30), "Via de administração" (Oral), "Data início" (24/05/2019), "Data término" (24/05/2019), and "Última dose" (20:30). The "Reconciliação" section includes fields for "Profissional" (empty), "Data registro" (24/05/2019), "Data atendimento" (24/05/2019), a checkbox "Não trouxe este medicamento neste atendimento", "Validade" (24/05/2019), "Lote" (empty), "Quantidade" (empty), and "Unidade medida" (empty). At the bottom are two buttons: "CANCELAR" and "SALVAR".

Cadastro de Organização

Cadastro de Organização

Informações da empresa

* Perfil de uso
Hospital

Nome fantasia
Clínica Vida

* Razão social
Clínica Vida LTDA

* CNPJ
12.345.678/0001-10

* Telefone 1:
(31) 9999-8888

Telefone 2:
(31) 8888-9999

Imagem perfil
logo.png

Selecionar

Endereço

* CEP
32265-450

* Logradouro
R. Rio Comprido

* Número
4580

Complemento

* Bairro
Cinco

* UF
MG

* Cidade
Contagem

CANCELAR

SALVAR

Cadastro de Funcionário

Cadastro de Funcionário

Informações do funcionário

* Perfil
Enfermeiro(a)

Tipo registro

Número registro

* Nome completo
Lucas Henrique Medeiros Alcântara

* CPF
123.456.789-10

CTPS

* Telefone 1:
(31) 9999-8888

Telefone 2:
(31) 8888-9999

E-mail
lucas@clinicavida.com.br

Imagem perfil
foto.png

Selecionar

Endereço

* CEP
32265-450

* Logradouro
R. Rio Comprido

* Número
4580

Complemento

* Bairro
Cinco

* UF
MG

* Cidade
Contagem

CANCELAR

SALVAR

38

Cadastro de Medicamento

Cadastro de Medicamento

Dados do medicamento

* Código

123456

* Registro Anvisa

987654

* Descrição

CAPTOPRIL COMPRIMIDO 25MG

* Unidade medida

Comprimido

Nome comercial

Laboratório

Preço

R\$ 1,78

Estoque

150

Informações adicionais

CANCELAR

SALVAR

5 Anexos

Versões da Cadeia de Valor da Clínica Vida

Cadastro de Produtos

Cadastro de Fornecedores

Fechamento do Caixa

Solicitação de Compras

Cadastro de Usuário

Contratos de Serviços Médicos

Suporte

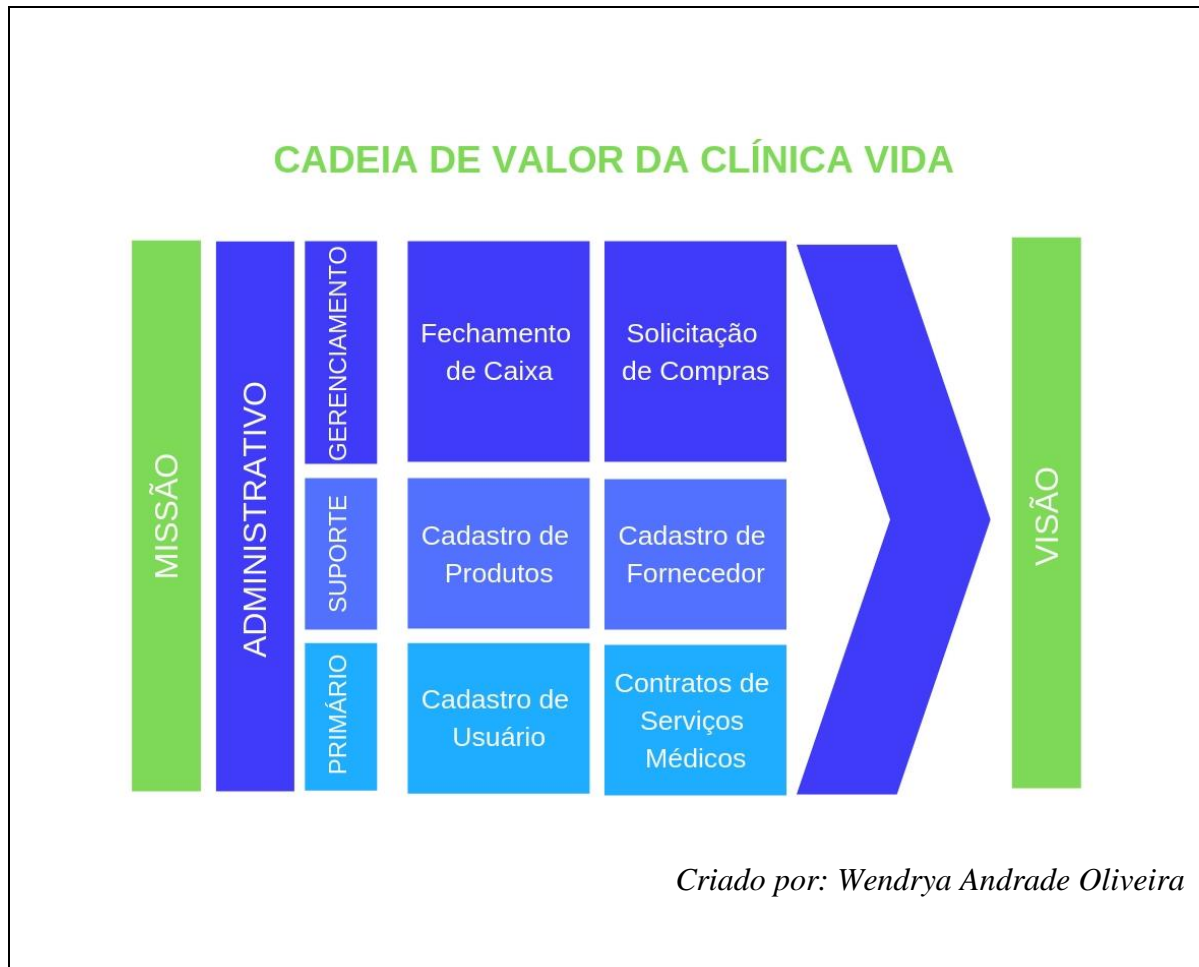
Gerenciamento

Primário

Margem

Criado por: Ana Flávia Ribeiro Gomes e Lucas Izidorio Almeida

39



6 Referências Bibliográficas

FREITAS, Renata de Camargo. Como a Cadeia de Valor contribui para a criação de valor aos seus clientes? Disponível em: <<https://www.treasy.com.br/blog/cadeia-de-valor/>>. Acesso em: 10 de Março de 2019.

GRUPO ONCOCLÍNICAS. Disponível em: <<https://www.grupooncocliniclas.com>>. Acesso em: 10 de Março de 2019.

SES lança Cadeia de Valor do órgão. Disponível em: <<http://www.saude.go.gov.br/ses-lanca-cadeia-de-valor-do-orgao/>>. Acesso em: 10 de Março de 2019.

PERIARD, Gustavo. Cadeia de valor – O que é e pra que serve? Disponível em: <<http://www.sobreadministracao.com/cadeia-de-valor-o-que-e-e-pra-que-serve/>>. Acesso em: 10 de Março de 2019.

CANVA. Disponível em: <<https://www.canva.com/>>. Acesso em: 10 de Março de 2019.

ORACLE. Transactions. [S. l.], 2015. Disponível em:

<https://docs.oracle.com/cd/E11882_01/server.112/e40540/transact.htm#CNCPT016>

Acesso em: 23 maio 2019.

Fluig, 2012-2018. Disponível em: <<http://fluig.com/plataforma>>. Acesso em: 31 de maio 2019.