

UNIVERSIDADE DE SANTO AMARO - UNISA

Curso: Tecnologia em Marketing

Felipe dos Anjos Silva 2289555

**PROJETO INTEGRADOR EM MARKETING I: EMPRESA
Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch**

São Paulo

2021

UNIVERSIDADE DE SANTO AMARO - UNISA

Curso: Tecnologia em Marketing

Felipe dos Anjos Silva 2289555

**PROJETO INTEGRADOR EM MARKETING I: EMPRESA
Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch**

Trabalho do curso de Tecnologia em Marketing
da Universidade de Santo Amaro – UNISA,
como requisito parcial para aprovação da
disciplina Projeto Integrador em Marketing I,
sob a orientação do Prof.^a Fabíola Assumpção
Barrella.

São Paulo

2021

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus em primeiro lugar, pela oportunidade de estar cursando nesse momento,

Aos meus pais por total apoio e incentivo para a realização desse curso,

A todos que de forma direta ou indireta contribuíram para a realização desse trabalho, amigos e professores.

SUMÁRIO

	AGRADECIMENTOS	4
1.	INTRODUÇÃO.....	6
2.	HISTÓRICO DA EMPRESA.....	7
3.	ANÁLISE DA PROBLEMÁTICA	9
4.	OBJETIVO	10
5.	PROPOSTA DE SOLUÇÃO.....	11
6.	PROGRAMA (APRESENTAR UM MODELO FUNCIONAL CONFORME PROPOSTA).....	12
7.	BENEFÍCIOS, VANTAGENS E LUCRATIVIDADE.....	13
8.	CRONOGRAMA DE ATIVIDADES	14
9.	CONCLUSÃO	15
10.	BIBLIOGRAFIA E REFERÊNCIAS DE PESQUISAS	16

1. INTRODUÇÃO

O sistema de saúde no Brasil apresenta uma escassez, o mesmo vive de um colapso muito grande devido à falta de recursos e entre uma série de outros fatores, de causa problemática seja por parte da administração que os gerencia ou problemas advindo de gestões políticas, tema esse escolhido por apresentar grande relevância e de estar inserido com um dos principais temas de discussão da nossa atualidade. A escolha pela empresa escolhida para ser mencionada nesse projeto, advém ou esteja atribuída, ligada a mesma, pois pertence a um sistema de saúde público e não privado, em uma área periférica da cidade de São Paulo, onde encontramos grandes resultados, mesmo diante de poucos recursos existente. O objetivo geral desse trabalho é trazer a redução do tempo de espera em filas de cirurgias.

2. HISTÓRICO DA EMPRESA

No dia 08 de Abril 2008 foi inaugurado o Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch que nasceu mediante os pedidos e reivindicações dos moradores. Localizado em um bairro periférico da zona sul SP jardim Ângela que por muitos anos ocupou o índice dos bairros mais violentos nasceu para atender a necessidade e demanda da região com a população de baixa renda, para se ter atendimento ao SUS- Sistema Único de Saúde. O hospital conta com 2.116 colaboradores diretos (Maio/2020), com 901 moradores da região do M Boi Mirim representado 42,58% do quadro de colaboradores. Desde a sua inauguração realizou 2504943 atendimentos a população Hospital secundário focado no atendimento de urgências, emergências, cirurgias eletivas e assistência ao parto, atua nas especialidades de Clínica Médica, Cirurgia Geral, Pediatria, Ortopedia, Ginecologia e Obstetrícia e Psiquiatria. É referência e atua de forma integrada com as 31 unidades de atenção primária da região, buscando sinergias para garantir a continuidade do cuidado e a melhor utilização das estruturas de atendimento dentro do sistema com qualidade. O Hospital M'Boi Mirim, é contemplado com alguns projetos e programas que serão mencionados abaixo: Projeto Telemedicina que é viabilizado pelo Ministério da Saúde e teve início em maio de 2012 através do PROADI-SUS (Programa de Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde). A parceria é realizada com o Hospital Israelita Albert Einstein. O Projeto é uma troca de informações por médicos e profissionais da área da saúde, no debate da melhor escolha do tratamento para um paciente, orientações de procedimentos e para a promoção da saúde. M Boi Mirim, primeiro local onde foi instalada uma estação de telemedicina para conexão com o Hospital Israelita Albert Einstein. Os atendimentos são de casos graves de urgência e emergência, principalmente nas seguintes linhas de cuidado: Acidente Vascular Cerebral, Síndrome Coronariana Aguda, Trauma e Sepsis. Em novembro/2015 o Hospital ampliou sua capacidade operacional, permitindo o início de um projeto de cirurgias eletivas em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde (SMS). O objetivo é atender a população com indicação cirúrgica eletiva de algumas patologias – previamente determinadas – e que estão em fila de espera oficial da SMS pela alta demanda para tais procedimentos. O projeto está dividido em: Programa Cirurgia Geral Serão realizadas colecistectomia por videolaparoscopia e procedimentos cirúrgicos de parede (hérnias) e orificiais (hemorróidas e fissuras). Programa Cirurgia Pediátrica Postectomia, herniorrafia, correção de hidrocele, correção de criptorquidia. Programa Cirurgia Ginecológica Miomectomia, histerectomia,

cistos de ovário em doenças benignas; cirurgia vaginal ginecológica, como distopias simples, cistos ou doenças da glândula de Bartholin. Programa Cirurgia Otorrinolaringológica Adenoidectomia e amigdalectomia, isoladas ou combinadas. Durante o período de 2009 a 2012 o hospital fez parte do Programa Municipal PROHDOM (Programa Hospital Domiciliar) e, em 2013, foi cadastrado no programa Melhor em Casa do Ministério da Saúde, mantendo os objetivos de desospitalização com segurança, 3 diminuição de tempo de permanência intra-hospitalar e gerenciamento de pacientes crônicos evitando reinternações. No dia 27 de abril de 2020, inauguramos a unidade anexa ao Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch – MBoi Mirim com 100 novos leitos de observação para pacientes confirmados ou com suspeita de infecção pelo novo coronavírus. Durante a Pandemia o hospital ganhou a referencia de o maior hospital no enfrentamento Covid-19 514 leitos específicos. Essa iniciativa é resultado da colaboração e união dos esforços entre o Einstein, a Prefeitura de São Paulo, a Gerdau, a Ambev e a Brasil ao Cubo, que juntos levantaram uma nova estrutura em apenas 36 dias para reforçar o compromisso em colaborar com o sistema de saúde de nosso país. Essa iniciativa é resultado da colaboração e união dos esforços entre o Einstein, a Prefeitura de São Paulo, a Gerdau, a Ambev e a Brasil ao Cubo, que juntos levantaram uma nova estrutura em apenas 36 dias para reforçar o compromisso em colaborar com o sistema de saúde de nosso país.



3. ANÁLISE DA PROBLEMÁTICA

Mediante a análise levantada para a o desenvolvimento desse projeto integrador, a descrever a situação problemática encontrada nesse cenário, está relacionada diretamente ao tempo de espera que cada paciente tem como obstáculo para a realização de cirurgias com as características de cirurgias propriamente de grau eletivo. Ao encontro por buscas de melhorias de processos e oportunidade, terá como abordagem na realização da leitura desse projeto, a redução nas filas de espera para a realização dos procedimentos cirúrgicos eletivos.

Descrever a situação problema ou oportunidade de melhoria em marketing a ser estudado. Relatar o cenário da situação problema que será apresentada.

METODOLOGIA

Para este projeto foi utilizado a metodologia Gemba, que significa literalmente “local real” ou, como pode ser encontrado em algumas literaturas, “lugar verdadeiro”. Esse termo é similar a expressão Genchi Genbutsu (“Vá Ver”), que por sua vez representa uma atitude.

O Gemba consiste na exploração do local o qual está sendo analisado, verificando como o processo opera no fluxo atual, quais passos são tomados quando algo dá errado, que problemas frequentemente ocorrem e como são tratados, quais as metodologias de gerenciamento do processo, quais os procedimentos (SANTOS, 2016). Muitas organizações aplicam os princípios enxutos de forma a reduzir custos, tempo de produção e defeitos, mas nem sempre visam o ganho de resultado em longo prazo. O Gemba é uma ferramenta que auxilia nesse ganho, desenvolvendo a técnica como cultura de transformação (SIMMONS, 2018).

Os bancos de dados com as informações de procedimentos e atendimentos prestados aos pacientes foram extraídos in loco

Ate 2000 às filas para ser realizar cirurgias era enorme, em 2009 o ministério da saúde

E uma das formas de reduzir o tempo de espera foi a construção do projeto cirurgias eletivas

4. OBJETIVO

O objetivo geral do trabalho é de analisar o tempo de espera em filas de cirurgias, visto que existe um número elevado de usuários, pacientes na fila de espera para a realização de cirurgias eletivas. Abaixo são pontuados alguns dos objetivos a serem atingidos:

Realizar investimento

Reduzir a fila de espera

Redução de agravos relacionados à otorrinolaringologia

Ampliação de acesso à cirurgia de hérnia;

Implemento de cirurgias relacionadas à saúde da mulher.

5. PROPOSTA DE SOLUÇÃO

Alternativas de solução, estratégias de melhorias nos processos, bem como possíveis parcerias estabelecidas parceria com a Secretaria Municipal de Saúde (SMS). Com clientes e fornecedores

Este projeto reforça nossa missão em “Acolher a população do M’ Boi Mirim, prestando assistência humanizada e eficiente, em conformidade com os princípios do SUS, e contribuir para o aprimoramento do sistema de saúde”, oferecendo um serviço de grande importância e qualidade para os moradores de nossa região de atuação.

O projeto é dividido em:

Programa Cirurgia Geral – serão realizadas colecistectomia por videolaparoscopia e procedimentos cirúrgicos de parede (hérnias) e orificiais (hemorróidas e fissuras).

Programa Cirurgia Pediátrica – postectomia, herniorrafia, correção de hidrocele, correção de criptorquidía.

Programa Cirurgia Ginecológica – miomectomia, histerectomia, cistos de ovário em doenças benignas; cirurgia vaginal ginecológica, como distopias simples, cistos ou doenças da glândula de Bartholin.

Programa Cirurgia Otorrinolaringológica – adenoidectomia e amigdalectomia, isoladas ou combinadas.

Importante reforçar também que este projeto permitiu a contratação de novos profissionais, ampliando e gerando oportunidade de trabalho e crescimento.

6. PROGRAMA (APRESENTAR UM MODELO FUNCIONAL CONFORME PROPOSTA)

O modelo funcional desse projeto descreve que o mesmo tem a sua atuação na área da saúde, inserido no mercado hospitalar de rede pública, tendo como o consumidor final os pacientes (moradores do bairro o qual está localizado e também de bairros adjacentes). Visto que o mesmo Hospital Referência do tratamento da Covid-19 encontra-se com o seu mercado em expansão por parte das contratações que estão sendo feitas pelo mesmo, no quesito de ter maior número de funcionários para atender a demanda no momento.

7. BENEFÍCIOS, VANTAGENS E LUCRATIVIDADE

Foi realizado um investimento de 1,9 milhão no Hospital M'Boi Mirim no que gerou em novas contratações de profissionais e a compra de equipamentos .O hospital tinha em sua área,quatro salas cirúrgicas,e dois centros obstétricos,com a ampliação aumentou para mais quatro salas,passando a somar no total dez salas para a realização de cirurgias de ginecologia e otorrino.Foram equipadas com equipamentos para videolaparoscopia, modernos.O aumento da estrutura física permite que algumas cirurgias que não podem ser feitas no Hospital Dia da Rede Hora Certa, porque dependem de internação, sejam realizadas aqui. Foi determinada a utilização de toda a capacidade da cidade de São Paulo para reduzir o tempo de espera das cirurgias eletivas

Redução no tempo de espera

O numero de realizações de cirurgias passou a ser de 350 por mês, quantidade essa maior que a anterior. Com isso o tempo de espera é reduzido diretamente nos atendimentos ambulatoriais trazendo consigo a redução drástica nas filas de espera. Anteriormente existia há anos família em fila de espera para a realização de procedimentos infantis de grau mais complexos, que exigiam especialistas e com as novas salas, conseguimos agendamento de até 20 cirurgias por dia.

Lançado em outubro de 2014, o plano “Mais cirurgia, menos tempo de espera” objetiva aumentar de 6 mil para 13 mil os procedimentos cirúrgicos por ano. Como a estratégia, a Secretaria reajustou contrato com aumento do repasse para prestadores de serviços, ampliou horário de atendimento nas unidades do Hospital Dia da Rede Hora Certa, reformou e equipou espaços para ampliar a capacidade física e contratou equipes multiprofissionais.

8. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

Cronograma de Atividades	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Total CH
Orientação do Projeto Integrador	6h				6h
Pesquisa de Empresas	6h				6h
Abordagem em Empresa	4h				4h
Coleta de Dados e Informações		5h			5h
Análise de Dados e Informações		6h			6h
Consolidação dos Resultados		5h			5h
Apresentação Escrita da Pesquisa			5h		5h
Apresentação Gráfica da Pesquisa			6h		6h
Conclusões			1h		1h
Formatação do Trabalho				3h	3h
Preparação para Entrega				2h	2h
Preenchimento da Ficha de Identificação				1h	1h
Entrega do Projeto Integrador	X			X	-
Total de Horas Destinadas ao Projeto	16h	16h	22h	6h	50h

9. CONCLUSÃO

Considerando o roteiro que foi desenvolvido para a elaboração do Projeto Integrador I, esse projeto elaborado, contém tópicos com informações do histórico da empresa escolhida, trazendo consigo a análise da problemática, ou seja, a situação problema trazendo oportunidade de melhoria e os objetivos a serem traçados bem como as propostas de solução dos mesmos, processo é de uma instituição pública de saúde de São Paulo, administrada com recursos e subsídios do Órgão Público Prefeitura de São Paulo em parceria com o terceiro gestor que é a OS CEJAM - Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João" Amorim e conta com a parceria do Hospital Israelita Albert Einstein. O projeto foi desenvolvido para fazer menção e a relação com matérias aplicadas no curso comparando com a prática da empresa.

10. BIBLIOGRAFIA E REFERÊNCIAS DE PESQUISAS

<http://www.unisa.br/>. Acesso em 25.05.2021 às 20h11 min.

<http://www.hmbm.org.br/>. Acesso em 25.05.2021 às 20h11 min.

<https://www.einstein.br/responsabilidade-social/parcerias-publicas/hospital-mboi-mirim> Acesso em 25.05.2021 às 20h11 min.

<https://cejam.org.br/noticias/saude-ativa-quatro-leitos-no-hospital-ma%E2%82%AC%E2%84%A2-boi-mirim-e-dobra-numero-de-cirurgias-eletivas> Acesso em 25.05.2021 às 20h11 min.

Segundo Kotler e Keller (2012, p 49), a avaliação global das forças, fraquezas, oportunidades e ameaças é denominada análise SWOT (dos termos em inglês strengths, weaknesses, opportunities, threats). Ela envolve o monitoramento dos ambientes externo e interno. A organização deve avaliar constantemente as mudanças ou alterações no mercado, que podem de alguma forma afetar a sua capacidade de obter lucro, assim como deve estabelecer um sistema de inteligência de Marketing para acompanhar as tendências, as oportunidades e ameaças que sejam relevantes. Kotler e Keller (2012) explicam que o bom Marketing consiste na arte de encontrar, desenvolver e lucrar a partir dessas oportunidades. Na análise do ambiente interno e externo, tem-se que avaliar os pontos fortes e fracos e as oportunidades e ameaças do objeto de estudo, no caso a Lebes filial 79 de Caxias do Sul, conforme mostra o Quadro 6. No estudo do ambiente interno, um dos pontos fracos da empresa é sua localização, que apesar de estar em um ponto central da cidade, não apresenta um bom fluxo de pessoas, mas sim de veículos. A empresa Lebes está situada na rua Os Dezoito do Forte, esquina com a rua Visconde de Pelotas, e apresenta uma fachada que não tem muita visibilidade, e conflita com a fachada do hotel que está se destacando em primeiro plano. Pessoas e carros acabam passando pela loja, ficando ela quase que despercebida. A loja Lebes, em sua parte interna, apresenta uma excelente estrutura, sendo que anteriormente neste local funcionava o Donna Shopping, que encerrou suas atividades em dezembro de 2006.

Para elaborar este trabalho, primeiramente foi realizada uma pesquisa por observação na empresa aonde foi diagnosticado o problema.

Conforme Markoni e Larkatos (2011, p. 277): “A observação é uma técnica de coleta de dados para conseguir informações utilizando os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. Não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que se deseja estudar.”.

Segundo Markoni e Larkatos (2011) há diversas modalidades de observação, separadas conforme os meios utilizados, a participação do observador, o número de pessoas observadas e onde se realiza: na vida real. Para este trabalho foi feita uma observação assistemática: “A técnica da Observação não estruturada ou Assistemática, também denominada Espontânea, Informal, Ordinária, Simples, Livre,

Ocasional e Acidental, consiste em recolher e registrar fatos da realidade sem que o pesquisador utilize meios técnicos especiais ou precise fazer perguntas diretas. É mais empregada em estudos exploratórios e não tem planejamento e controle previamente elaborados.” (Markoni e Larkatos, 2011, p. 278); Observação Participante: “Para Mann (1970:96), a observação participante é uma “tentativa de colocar o observador e o observado do mesmo lado, tornando-se o observador um membro do grupo de modo a vivenciar o que eles vivenciam e trabalhar dentro do sistema de referência deles.”” (Markoni e Larkatos, 2011, p. 279).

A Observação para este trabalho também pode-se definir como qualitativa. “A observação qualitativa é uma técnica de coleta de dados também chamada de observação de campo, direta ou participante, visando:

1. Explorar ambientes, subculturas e a maioria dos aspectos da vida social do grupo a estudar.11
2. Descrever comunidades, ambientes e as diferentes atividades exercidas pelos participantes e os significados das mesmas.
3. Compreender processos, interpelações entre pessoas e suas situações, ou circunstâncias, eventos, padrões, contextos sociais e culturais.
4. Identificar problemas.
5. Generalizar hipóteses para futuros estudos.” (Markoni e Larkatos, 2011, p. 274).

Posteriormente foi feita pesquisa para elaboração do trabalho, segundo Gil (2010, p.1): “Pode-se definir pesquisa como o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. A

pesquisa é requerida quando não se dispões de informação suficiente para responder ao problema, ou então quando a informação disponível se encontra em tal estado de desordem que não possa ser adequadamente relacionada ao problema.”.

Fila da consulta: quase cinco meses para ser atendido por um especialista em São Paulo Dados da Prefeitura de São Paulo mostram que 382.817 pessoas esperam por consulta Ser atendido por um cirurgião pode demorar quase nove meses.

Uma mulher com incontinência urinária que compareça a um posto de saúde da rede municipal de São Paulo para marcar uma consulta com um uroginecologista (especialista no tratamento urinário) poderá demorar um ano e dois meses para ser atendida. Se buscar um ginecologista especialista em reprodução humana, a demora pode ser de um ano e um mês. E, caso um homem precise de um proctologista, a espera será, em média, de nove meses. É o mesmo tempo médio para se conseguir atendimento com um cirurgião. Os números da fila de consultas na rede pública de São Paulo, repassados pela prefeitura a pedido do EL PAÍS, mostram que há 382.817 pedidos na espera para um agendamento com um especialista clínico ou cirúrgico, em março passado, últimos dados divulgados. A gestão do prefeito de João Doria (PSDB) agora planeja um novo Corujão da Saúde, para diminuir a espera por cirurgias.

Os dados sobre as filas atuais da rede pública municipal eram pedidos à gestão desde o início de fevereiro. A prefeitura não havia respondido pelos dois canais utilizados pela reportagem: a assessoria de imprensa e o site da Lei de Acesso à Informação. Uma das críticas feitas por especialistas ao Corujão de Doria, uma espécie de mutirão de alguns exames, era que não adiantava acelerar a realização desses procedimentos se não fossem aceleradas, também, as consultas com os especialistas que poderiam analisá-los. Alguns defendiam, até, que a fila dessas consultas poderia aumentar, com o reforço de pessoas atendidas pelo Corujão. A prefeitura não enviou os dados de dezembro. Dados de julho passado da gestão Haddad apontam que o número era um pouco menor do que atual (334.347), mas não é possível saber se ao longo do segundo semestre ele aumentou ou diminuiu.

Os dados mostram que, em média, a consulta com um especialista clínico na rede pode demorar quase cinco meses. E com um especialista cirúrgico, que tem 54.198 pedidos na espera, quase nove meses. Pequenas cirurgias podem demorar mais ainda: cerca de 10 meses. Elas eram o foco do programa eleitoral de Fernando Haddad (PT), o Rede Hora Certa, que buscava implementar unidades de saúde que funcionam como pequenos hospitais-dia para atender casos cirúrgicos de menor complexidade. Sua gestão afirma que entregou 36 dessas unidades nos últimos quatro anos.

A maior demanda atual da rede é por um ortopedista, fila na qual aguardam 66.503 pedidos: um paciente que conseguiu realizar uma tomografia da coluna no mutirão de Doria, por exemplo, pode demorar quase quatro meses para tê-la analisada por esse especialista, caso entre nessa fila novamente. Já uma mulher que conseguiu realizar pelo Corujão um ultrassom transvaginal, maior pedido na espera em dezembro passado, também poderá levar mais de seis meses para mostrá-lo ao ginecologista, especialista que enfrenta uma fila com 2.367 pedidos.

A Secretaria da Saúde afirma que "como havia exames represados por meses, a realização deles [pelo Corujão] aumentou a demanda por consulta". Mas o órgão diz que todas as consultas de retorno são priorizadas para a análise dos exames e encaminhamento posterior. Também diz que está realizando um estudo para verificar os perfis dos pacientes que fazem parte da fila para atendimento com um cirurgião. "A intenção é implantar ainda no primeiro semestre deste ano o Corujão da Cirurgia, que tentará resolver o problema da fila de procedimentos cirúrgicos", afirma. Reportagem publicada pelo EL PAÍS, também com dados da prefeitura, mostra que a fila de exames na cidade reduziu em 67% com o Corujão. Mas o programa de Doria focou em 50 tipos de exames e outros 112 ficaram de fora. A fila de exames, contando todos os procedimentos, é de quase 200.000 pessoas, segundo dados do mês passado.

Adere a

