

# Impacto da adoção de tecnologia web para agilização de rotinas administrativas do Centro de Educação e Aperfeiçoamento Profissional em Saúde

Dr. José Hermes do Prado Jr., Fulvio da Silva, Regina Gonçalves da Silva  
Centro de Educação e Aperfeiçoamento Profissional em Saúde (CEAPS)

---

## RESUMO

Este trabalho relata a transformação cultural nos processos administrativos de um setor do HCRP em função da implantação de tecnologia web em suas atividades, visando uma melhor qualidade nos serviços prestados aos usuários e racionalização de suas rotinas internas.

---

## Introdução

O Centro de Educação e Aperfeiçoamento Profissional em Saúde (CEAPS) é responsável por ações que visem o aprimoramento profissional e pessoal dos colaboradores do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo. Com este objetivo, realiza a gestão da utilização do anfiteatro com 168 lugares, três salas com 40 lugares, um estúdio com 30 lugares e uma sala de informática com 16 computadores, onde são realizados eventos institucionais, dirigidos ao público interno e ao externo. Além da administração desses espaços, o CEAPS também oferece suporte administrativo e técnico aos eventos, por meio de seus colaboradores diretos. Outra atribuição são as ações de treinamento e desenvolvimento.

## Justificativa

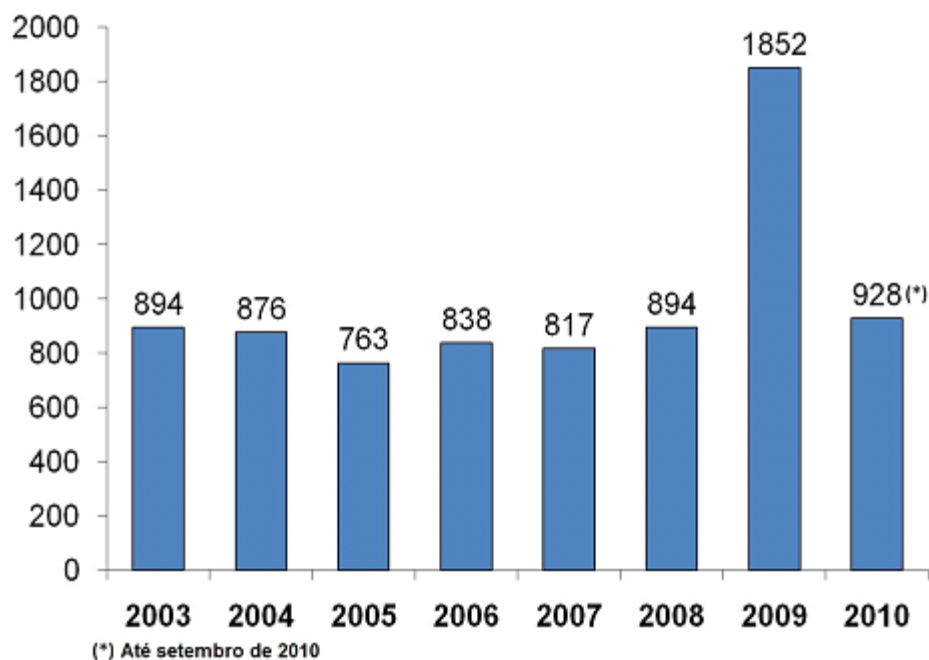
A reestruturação logística das atividades do CEAPS dos últimos dois anos aumentou significativamente o número de eventos (gráfico 1). Como conse-

quência, a demanda de atenção de seus colaboradores envolvidos nas atividades de organização aumentou significativamente, gerando a necessidade de adoção de medidas que pudessem agilizar as tarefas rotineiras. Diante dessa situação, concluiu-se que a adoção de um portal web seria a melhor escolha. Gráfico 1 - Atividades realizadas anualmente. A implantação da tecnologia da informação em uma organização é uma intervenção feita na organização, visando mudar o seu estado, com o intuito de aumentar a sua eficácia e eficiência. A utilização de microcomputadores para ajudar os indivíduos nas suas tarefas e tomada de decisão é uma das ações mais importantes que empreendemos, no momento em que implementamos esta tecnologia efetivamente.

## Objetivo

Agilidade e rapidez nos processos administrativos na realização dos eventos, reserva de salas e ações de treinamento e desenvolvimento, frente ao aumento da demanda de serviços, facilitando rotinas internas e ampliando facilidades aos usuários.

**CEAPS**  
Atividades realizadas anualmente  
2003 a 2010



## Metodologia

O projeto de criação do portal web foi iniciado em fevereiro de 2009 com a elaboração de um plano de ação que contou com a participação de todos os colaboradores do CEAPS, com o objetivo de simular o maior número e variedade de demandas possíveis, bem como reduzir e, quando possível, detectar e eliminar qualquer dificuldade de acesso de nossos clientes internos e externos ao sistema web. Foram informatizados todos os procedimentos de atendimento, tais como agendamento de salas, cadastramento de usuários, agendamento de recursos tecnológicos, apoio de secretaria, relatórios de atividades, inscrições em cursos e eventos e geração de boletos, no caso de eventos com cobrança de inscrição. Para o suporte da inclusão digital ao portal web CEAPS, foram disponibilizadas orientações para os colaboradores que atuam no Espaço Digital (sala com computadores à disposição dos usuários internos). Foi instalado um terminal de acesso na recepção da secretaria do CEAPS e foram criados webmails para colaboradores que ainda não

possuíam correio eletrônico. Com isso, contribuimos de forma positiva para a inclusão digital dos colaboradores da instituição. O portal web possui duas formas de cadastramento que incluem público interno (colaboradores do HCRP Campus e Unidade de Emergência, Mater, Hemocentro, Hospital Estadual, Vila Lobato, Farmácia de Alto Custo de Franca e qualquer outra unidade que integre o Complexo HCRP-USP) e o público externo (constituído por pessoas interessadas na participação em eventos). Em 01 de março de 2010, o site CEAPS ([www.ceapshcrp.com.br](http://www.ceapshcrp.com.br)) foi lançado na web, contendo diversas informações sobre eventos, capacitações, links úteis e já com um banco de dados com 900 colaboradores pré-cadastrados.

## Resultados

O resultado foi a agilização sensível de todos os processos, reduzindo atividades operacionais de rotina com foco em ações táticas. Até setembro de 2010, foram realizados por meio do site do CEAPS: - Inscrições em 7 eventos com participação de 732 usuários

- Inscrições em 62 cursos com participação de 1.292 usuários - Total de usuários cadastrados de 1.562, sendo 417 externos e 1.145 internos. A seguir, gráfico 2. Segue a seguir algumas telas das principais atividades do site CEAPS. Figura 1 - Página inicial do site CEAPS Figura 2 - Sistema de inscrição em cursos de capacitação Figura 3 - Sistema de reserva de sala.

## Referências

PETERS, J.; PEDRYCZ, W. Engenharia de Software: Teoria e Prática. 3ed. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

TURBAN, E. Administração de Tecnologia da Informação. Ed. Campus. 4ª Edição São Paulo, 2004. Revista de Administração Contemporânea On-line version ISSN 1982-7849 Rev. adm. contemp. vol.4 no.2 Curitiba Mai/Ago. 2000 [http://www.scielo.br/sciob.php?pid=S14156555200000200004&script=sci\\_arttext&lng=en](http://www.scielo.br/sciob.php?pid=S14156555200000200004&script=sci_arttext&lng=en)

## Agradecimentos

Agradecemos a todos os colaboradores ligados à instituição pela receptividade do site. Aos profissionais do CEAPS, pelo empenho e dedicação às novas atividades atribuídas. Ao Engenheiro Wilson Seluque Ferreira, pelo apoio ao longo de todo o projeto.

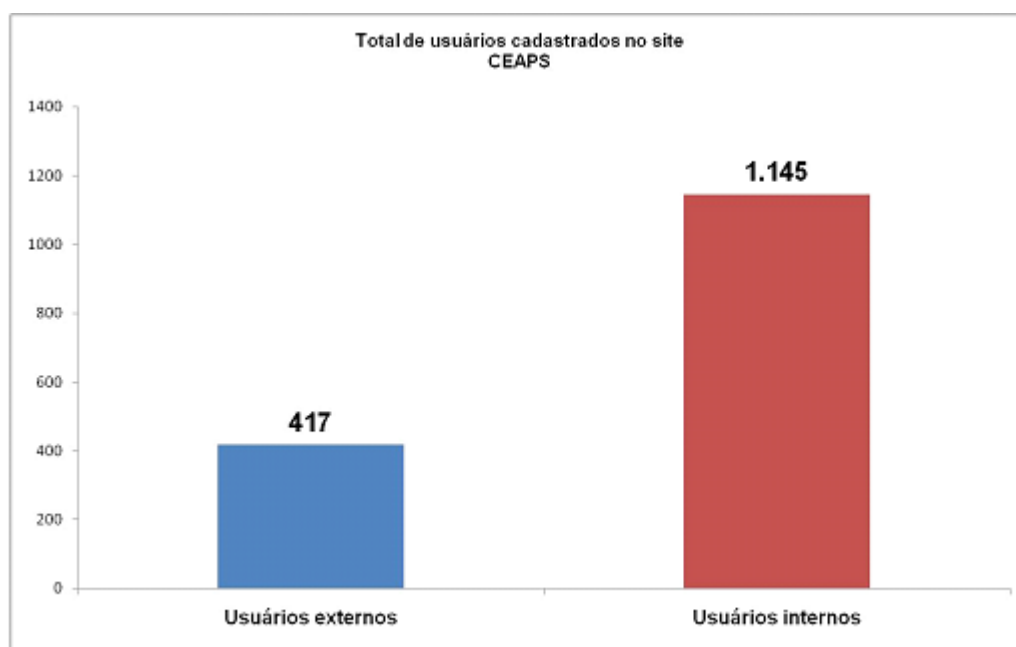


Gráfico 2.

**HC**  
USP - RIBEIRÃO  
assistência - ensino - pesquisa

**CEAPS - HC RIBEIRÃO**  
Centro de Educação e  
Aperfeiçoamento  
Profissional em Saúde

Terça-feira, 21 de setembro de 2010

Google™ Pesquisa Personalizada OK

Home O CEAPS Agenda Área do aluno Reservas Contato

**Destaques**

Projeto Agita HC

**CURSOS CONTÍNUOS DE DESENVOLVIMENTO**

Cursos contínuos de desenvolvimento

Clubes de Leitura do HC

Participe dos Clubes de Leitura do HC. Você já tem o seu? Informe-se no CEAPS

**Eventos** Cursos Virada Cultural

13 a 17/09 31º SIPAT - HC & FAEPA  
Capacitação para uso da Medida de Independência funcional (MIF)

24/09 2ª Virada Cultural - HC Ribeirão

24/10 3º Encontro de Fornecedores

11/11

Ver agenda completa

**Dicas**

- Localização CEAPS - HC-FMRP
- Transportes
- Hospedagem
- Alimentação
- Serviços
- Conheça Ribeirão Preto

**Links**

Av. Bandeirantes, 3.900 - Campus Universitário - Monte Alegre - 14.048-900 - Ribeirão Preto - SP - Fone: (16) 3602-2721

Figura 1 - Página inicial do site CEAPS



Figura 2 - Sistema de inscrição em cursos de capacitação



Figura 3 - Sistema de reserva de sala.