

**FACULDADES SÃO JOSÉ
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**RICHARD DA SILVA
ANTONIO FERNANDO VIEIRA NEY**

GESTÃO POR PROCESSOS EM SAÚDE NO SEGMENTO PRIVADO

Rio de Janeiro

2018

**GESTÃO POR PROCESSOS EM SAÚDE NO SEGMENTO
PRIVADO
MANAGEMENTE BY PROCESSES IN HEALTH IN THE PRIVATE
SEGMENT**

Richard da Silva
Graduando em Administração
Antonio Fernando Vieira Ney
Titulação

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo analisar, verificar variações de satisfações e insatisfações de atendimento ao cliente entre períodos no sistema de saúde. Tendo em vista que esse é um dos motivos de insatisfação do cliente para com os atendimentos, busca-se uma análise e respostas para as insatisfações relatadas por clientes. Será que o modelo de atendimento operacional no sistema de saúde pode ser melhorado e melhor supervisionado através das ferramentas de processos? A partir desta pergunta, foram analisados resultados com bases fornecidas pela Agência Nacional de Saúde (ANS) para que o estudo fosse desenvolvido.

ABSTRACT

The present study aims to analyze, verify variations of satisfaction and dissatisfaction of customer service between periods in the health system. Considering that this is one of the reasons for the client's dissatisfaction with the services, an analysis and answers are sought for the dissatisfactions reported by clients. Can the operational health service model be improved and better supervised through process tools? Based on this question, results were analyzed with baselines provided by the National Health Agency (ANS) for the study to be developed.

INTRODUÇÃO:

Todos sabem que, em nosso país, há tempos, a gestão por processos tem otimizado uma série de setores operacionais e efetivado melhorias contínuas através de avaliações periódicas que visam solução de problemas relacionados aos mesmos setores.

Com base no pensamento “o que pode ser medido pode ser melhorado” do escritor e administrador Drucker, estudarei os processos operacionais de atendimento em saúde em regiões do estado do Rio de Janeiro, como acadêmico e colaborador da SulAmérica saúde, que me impulsionou ao estudo a ser abordado.

Com ênfase nos processos operacionais de atendimento ao cliente na área de saúde, elaborarei propostas, visando melhorias as anomalias neste meio através de ferramentas de mapeamento, coordenação, organização e demais sistemas integrados em gestão por processos, buscando seguintes respostas e mudanças, eficazes e eficientes para satisfação dos filiados aos planos de saúde com novos modelos e inovações nos sistemas de atendimento ao cliente em regiões do estado do Rio de Janeiro decolando até a excelência organizacional.

O estudo a ser abordado, tem como seus principais objetivos, identificar causas de impotência operacional, verificar variações de satisfações e insatisfações de atendimento entre períodos, otimizar o uso de recursos e ferramentas e buscar excelência operacional sistêmica.

Diante de análises sobre a cultura de atendimentos e funções operacionais no ramo de saúde, tenho como um objetivo secundário, descobrir se as condições de suporte aos clientes realizadas por pessoas de setores operacionais ou de forma automatizada,

implicação no desenvolvimento e desempenho em questões de atendimento ao cliente desta área

O método de pesquisa utilizado foi de natureza exploratória apoiando-se em pesquisas bibliográficas, referente ao tema. O estudo foi desenvolvido a partir de pesquisas bibliográficas e conceitual de natureza exploratória.

O modelo de atendimento operacional no sistema de saúde pode ser melhorado e melhor supervisionado através das ferramentas de processos?

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A Gestão por processos em um modo geral desencadeou-se entre os séculos XVIII e XIX dentro da Revolução Industrial em marcha, quando foram apresentadas as “primeiras” mudanças no processo de trabalho através da mecanização dos processos e máquinas. Esta evolução substituiu métodos já estabelecidos nos processos de trabalho naquela época e com isso, toda a divisão e organização no trabalho foi “impactado” com a então nomeada gestão por processos que trouxe melhorias as anomalias no processo de trabalho facilitando a organização, coordenação e divisão de competências relacionadas ao trabalho.

Com base nos pensamentos: “O gerenciamento de processos de negócios é uma abordagem disciplinar para identificar, desenhar, executar, documentar, medir, monitorar, controlar e melhorar processos de negócios, automatizados ou não, para alcançar resultados consistentes e alinhados com os objetivos estratégicos da organização” (CAPOT, 2015) e “A Gestão de processos é um programa que envolve a formalização ou institucionalização do planejamento, estruturação e avaliação dos processos, de forma radical (Reengenharia) ou incremental” (KETTINGER, 1984), a gestão por processos agregará valores no ramo de saúde “executando” seguintes melhorias aos sistemas de operações e gerenciamento do mesmo.

Assim como no surgimento, hoje também, a gestão por processos continua tendo um papel fundamental dentro das organizações, auxiliando em processos que buscam adotar práticas sólidas de gestão por processos para trazer diferenciais, avanços organizacionais e transformar o poder de competição da empresa no mercado atual alavancando até um conhecimento expressivo.

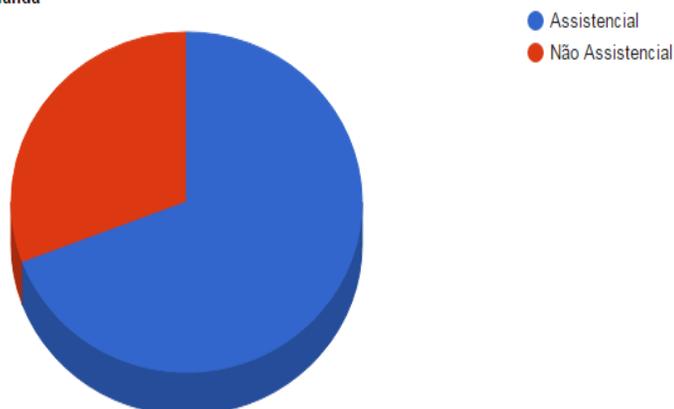
TERMÔMETRO COMPORTAMENTAL DAS OPERADORAS

Visando identificar anomalias nos processos funcionais de trabalho em saúde e visando melhorias contínuas a essas anomalias, a pesquisa abordada, de forma exploratória vem trazer um termômetro comportamental das operadoras no setor de atendimento ao cliente nos períodos de setembro de 2017 até agosto de 2018. Dados estes, fornecidos pela ANS (Agência Nacional Saúde), conforme o ilustrado abaixo:

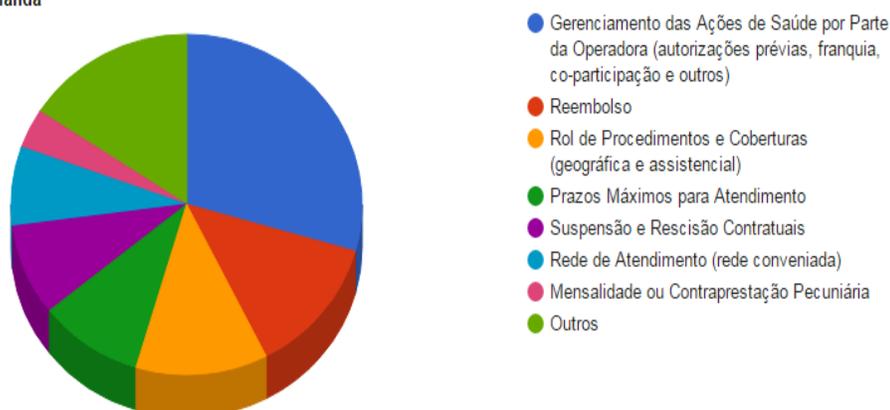


Classificação das demandas das operadoras médico-hospitalares de grande porte - ago18

Natureza da Demanda



Subtema da Demanda



A mensuração de reclamações de beneficiários permitiu a comparação e visualização das carências no modelo de atendimento no setor operacional do segmento privado, com isso, apoiando-se no pensamento “O que pode ser medido pode ser melhorado” do escritor e administrador Peter Druck, o estudo visa melhorias contínuas como seus principais objetivos de identificar causas de impotência operacional, verificar variações de satisfações e insatisfações de atendimento entre períodos, otimizar o uso de recursos e ferramentas e trazer melhorias as carências abordadas, decolando a excelência operacional neste segmento.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O tema "Gestão por processos em saúde no segmento privado" tem tido um papel fundamental dentro da área de saúde e tem alavancado bastante o ramo que tem um dos papéis fundamentais da preservação da vida, mas bem como de qualquer área que necessite de indicadores de desempenho, otimização de tempo e recursos e num modo geral, a coordenação dos processos de trabalho.

A gestão por processos em saúde no segmento privado não pode ser um dos maiores temas abordados em pesquisas mas sim, é um dos mais importantes, por se tratar de algo que no modo geral ajuda preservar vidas e facilita o cuidado com a mesma, bem como facilita os processos de quem trabalha no segmento privado a ajudar aqueles que precisam, tendo em vista que o estado no qual habitamos não são dados muita importância e o investimento não chega a ser adequado para tal.

Baseando-se nos recursos informados durante todo o estudo e pesquisas, esclareço que nesse sentido os recursos digitais e automatizados farão com que funcionários e clientes tenham mais eficiência (funcionários) e respostas mais rápidas (clientes) quanto as dúvidas, marcações de algum procedimento e demais atividades que requeiram pouco tempo para resposta e finalização da questão. Com isso, chegaremos até a excelência organizacional que é um dos pilares e objetivos do estudo.

REFERÊNCIAS

IL, A. C. Método e técnicas de pesquisa social. 6ª. ed. São Paulo: Atlas S.A, 2008

SORDI, J. Gestão por processos. 5. ed. Saraiva, 2017.

TAJRA, S. Gestão em Saúde. Noções básicas, práticas de atendimento, serviços e programas de qualidade. ed. Erica, 2015.

Indicadores de desempenho. Agência Nacional de Saúde, 2016.
Disponível em: www.ans.gov.br

FALCONI. (2018). Gestão de processos. FALCONI, 2003. Disponível em: www.falconi.com/solucoes/03-gestao-de-processos