



Evento	Salão UFRGS 2014: SIC - XXVI SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFRGS
Ano	2014
Local	Porto Alegre
Título	MATURIDADE DA GESTÃO POR PROCESSOS EM UMA COOPERATIVA DE SAÚDE
Autor	ALESSANDRA SOARES LOPES
Orientador	MARIA DA GRAÇA LUCAS VIEIRA
Instituição	Faculdade Dom Alberto

MATURIDADE DA GESTÃO POR PROCESSOS EM UMA COOPERATIVA DE SAÚDE

Este estudo é parte de um projeto de pesquisa que se propõe a auxiliar a organização de uma cooperativa de Serviços de Saúde localizada no Vale do Rio Pardo através da análise da maturidade da Gestão por Processos já estabelecida na empresa. Esta pesquisa realiza-se com o intuito de subsidiar futuros projetos da área da Gestão da Qualidade e procura ainda, através do contato direto com colaboradores da organização e em suas respostas aos instrumentos de coleta de dados, apontar ferramentas para a otimização dos processos, além de identificar oportunidades de melhoria ao nível mais elevado, na busca da excelência organizacional. Nesta etapa, construiu-se o instrumento de pesquisa, um questionário com 17 questões para identificar a opinião dos colaboradores sobre seus processos rotineiros de trabalho, a auditoria por processos, sugestões de melhoria para o alcance dos resultados almejados e também sobre o posicionamento da liderança perante a gestão por processos. O questionário foi avaliado inicialmente por gestores da empresa e, após validação, a coleta de dados foi executada de forma *online*, com o suporte da plataforma Google Docs. Os setores pesquisados foram os de Auditoria em Saúde, Comercial e Relacionamento com Clientes. Na próxima fase deste estudo, será avaliada a maturidade da Gestão por Processos através da análise dos dados coletados, utilizando o software *Sphinx*. No atual estágio da pesquisa, considera-se que este estudo mostra-se relevante no atual cenário empresarial, visto que as organizações que buscam resultados positivos e diferenciados precisam estar à frente de seus concorrentes oportunizando qualidade máxima independentemente do ramo de atividade. Os processos organizacionais são complexos e exigem melhorias contínuas.