

PESQUISA DA MATURIDADE DA GESTÃO POR PROCESSOS DE UMA COOPERATIVA DE SERVIÇOS DE SAÚDE, COM SEDE EM LAJEADO/RS

Alessandra Soares Lopes¹, Maria da Graça Lucas Vieira²

¹ Autora, Curso de Administração, Faculdade Dom Alberto
² Orientadora

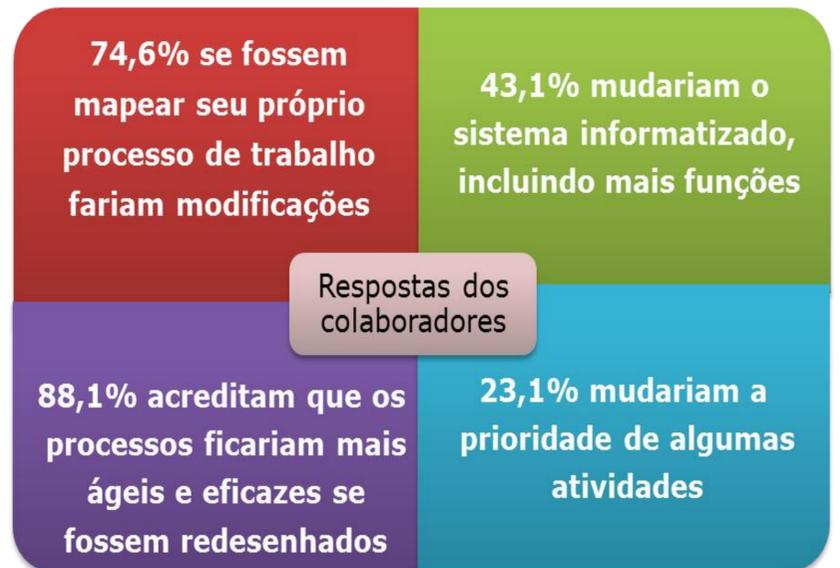


CSA - Ciências Sociais e Aplicadas

INTRODUÇÃO / OBJETIVOS

O foco desta pesquisa é na **Gestão por Processos** em uma cooperativa de serviços de saúde localizada no município de Lajeado. Este estudo justifica-se pela necessidade das organizações padronizarem e aumentarem a eficácia dos processos em busca da qualificação de seus serviços. Analisou-se a opinião dos colaboradores sobre seus atuais processos de trabalho, identificando-se possíveis necessidades de modificações. Com base nessas informações, esse estudo tem como **objetivo auxiliar a organização na análise da maturidade da gestão por processos com base na percepção dos colaboradores.**

RESULTADOS / DISCUSSÕES



Ao analisar as respostas, percebeu-se que os processos não estão consolidados, existem algumas modificações que precisam ser realizadas. As sugestões relatadas contribuirão para as revisões dos processos e dessa forma, auxiliará no alcance da maturidade almejada.

METODOLOGIA

Este estudo é uma pesquisa exploratória e descritiva com abordagem qualitativa que teve como instrumento de coleta de dados, um questionário aplicado a uma amostra de 59 pessoas em um universo de 142 colaboradores.

REFERÊNCIAS

- ALVES FILHO, Bartolomeu de Figueiredo. 2011.
- DE SORDI, José Osvaldo. 2006.
- OLIVEIRA, Saulo Barbará de. *et al.* (Org.). 2006.
- PAIM, Rafael. *et al.* 2009
- YIN, Robert K. 2010.



MODALIDADE
DE BOLSA

Sem bolsa