

PROPOSTA DE MELHORIA DOS PROCESSOS ORGANIZACIONAIS EM UMA EMPRESA DE PLANOS DE SAÚDE

Ailton Caio Santiago de Souza¹; Altina Silva Oliveira Dionisio²; Diego Soares Mota³; Gabriel Rodrigues da Silva⁴

¹ Graduando em Engenharia de Produção, Universidade Iguazu - Campus V;

² Professora, Universidade Iguazu - Campus V; ³ Graduando em Engenharia de Produção, Universidade Iguazu - Campus V; ⁴ Graduando em Engenharia de

Produção, Universidade Iguazu - Campus V

acaioisantiago@hotmail.com

Resumo:

No mundo globalizado é necessário que empresas de todos os seguimentos sejam eficazes em seus processos organizacionais. E estejam atentas as questões relacionadas a saúde, segurança e meio ambiente. Este trabalho tem como objetivo propor melhorias para o sistema de autorização de uma empresa de plano de saúde do Noroeste Fluminense. Para isso, o trabalho foi dividido em três etapas: análise das etapas do processo de autorização, aprovação da chefia para a melhoria do processo e treinamento com os colaboradores envolvidos. O processo atual para que um exame seja autorizado é: o pedido é recebido por e-mail, analisado, impresso, enviado para análise da auditoria, autorizado, gerado senha em sistema, respondido via e-mail, arquivado a impressão, caso não seja autorizado, é solicitado justificativa, impresso justificativa, enviado novamente para análise da auditoria e segue o mesmo processo de autorização. Foi verificado que o modelo atual de autorização consome muito tempo, mão-de-obra e papel, causando atrasos nas respostas para os beneficiários, elevando as despesas da empresa e é inconsciente com o meio ambiente. O modelo proposto é otimizado, através da tecnologia, além de cooperar com o meio ambiente. O pedido é recebido por e-mail, analisado pelo colaborador, enviado para auditoria, autorizado, gerado senha, respondido via e-mail, caso não seja autorizado, é solicitado a justificativa, enviado para análise e segue o processo de autorização. Os resultados preliminares indicam que através do modelo proposto foi possível acelerar o tempo nas respostas para os beneficiários, reduzir os gastos e conseqüentemente contribuir com o meio ambiente.

Palavras-Chave: Processo. Sustentabilidade. Gastos.