

**MESTRE – ALUNO(A)**  
THIAGO FRANCISCO DE SENA

**TITULO DA DISSERTAÇÃO FINAL**  
"PROJETO DE UM SISTEMA DE MEDIÇÃO DE DESEMPENHO DE UMA COOPERATIVA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM SAÚDE".

**PROFESSOR ORIENTADOR**  
Prof. Dr. Claudio Luís Piratelli

**DATA DEFESA**  
19/10/2016

### **RESUMO**

Sistema de Medição de Desempenho (SMD) destaca-se como ferramenta de gestão, pois os indicadores de desempenho são capazes de fornecer informações necessárias para as tomadas de decisões acertadas, diante de um ambiente cada vez mais competitivo no qual as organizações estão inseridas. Vários modelos são apresentados na literatura, de modo a fornecer os conceitos e teorias necessárias para a concepção de SMD, entretanto, existe uma carência de métodos que apoiem a fase de projeto de um SMD que contenha um conjunto de critérios de desempenho compatível com as características operacionais específicas de cada organização. O propósito desta pesquisa é projetar um SMD para uma Cooperativa que atua na prestação de serviços de especialidades em saúde, no interior do Estado de São Paulo, utilizando o método proposto por Piratelli (2010). O método está fundamentado nas premissas do modelo The Performance Prism (TPP), e é apresentado em duas fases: a fase 1 construtivista e a fase 2 racionalista. Na primeira fase é aplicada a metodologia Strategic Options and Development Analysis (SODA), da Pesquisa Operacional (PO) Soft, empregada para estruturar o SMD identificando os critérios de desempenho que os decisores consideram ser fundamentais. Na segunda fase é utilizado o método de Apoio Multicritério à Decisão (AMD) Analytic Network Process (ANP), da PO Hard, para modelar as relações de dependência e feedback existentes entre os critérios de desempenho identificados na fase de estruturação, bem como a definição dos pesos destes critérios para a performance global da organização. Com a aplicação do método, foi possível projetar um SMD, composto por 13 indicadores de desempenho, condizente com as peculiaridades da Cooperativa, sendo possível realizar a identificação dos pontos fortes e fracos, norteados pelo desenvolvimento da estratégia da Cooperativa. Além disso, pôde ser observada a geração da aprendizagem coletiva, pois os gestores relacionaram seus sistemas de valores cognitivos com o dos demais stakeholders envolvidos na pesquisa. Portanto, o método proposto por Piratelli (2010) se mostrou apto para ser aplicado no objeto de estudo do presente trabalho.

**Palavras-chave:** Sistemas de Medição de Desempenho. The Performance Prism. Pesquisa Operacional. SODA. ANP.