

MESTRE – ALUNO(A)

WAGNER CARDOSO

TITULO DA DISSERTAÇÃO FINAL

“ESTUDO DA VIABILIDADE DE ADAPTAÇÃO DO PROCESSO DE NEGÓCIOS PLANEJAMENTO DE VENDAS E OPERAÇÕES (S&OP) EM UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO.”

PROFESSOR ORIENTADOR

Prof. Dr. Walther Azzolini Júnior

DATA DEFESA

18/08/2017

RESUMO

O Planejamento de Vendas e Operações (S&OP) pode ser considerado uma ferramenta do processo de gestão do nível tático e com abrangência gerencial de nivelamento da demanda com o fornecimento de recursos (máquinas, mão de obra, insumos e suprimentos), partindo das projeções das vendas ao dimensionamento da capacidade produtiva. O S&OP tem o propósito de alinhar a capacidade produtiva com a demanda dos clientes para reduzir sobrecargas, subcargas e ociosidades, e conseqüentemente custos da operação. Com a implantação correta do S&OP a empresa ganha em agilidade e flexibilidade nas respostas aos anseios do mercado, organização do fluxo de materiais e informação e da execução dos processos de produção e suprimentos, maior controle e monitoramento do que foi previsto comparativamente ao que está sendo realizado, dentre outros pontos. Nesta pesquisa, o autor se propôs a responder a seguinte questão de pesquisa: como adequar o processo S&OP ao setor de serviços hospitalares e como proceder a sua implantação neste ambiente. Portanto, a pesquisa tem como objetivo geral analisar e elaborar uma proposta de adaptação do S&OP ao setor de serviços hospitalares e propor sua implantação através de um processo descrito por um procedimento passo-a-passo e preliminar no âmbito do hospital universitário objeto do estudo, mais especificamente no pronto-atendimento. Para isso, o autor do presente trabalho descreveu, de acordo com a literatura, as etapas e os procedimentos do processo de implantação do S&OP e os adaptou ao ambiente de serviços hospitalares, com ênfase nos aspectos relacionados à gestão hospitalar no tocante à gestão da demanda por atendimento médico hospitalar, gestão da capacidade e nível de serviço. Neste caso, é importante ressaltar, que além de elaborar o procedimento do processo de implantação do S&OP para o pronto-atendimento da unidade hospitalar objeto do estudo, o desenvolvimento do trabalho deu ênfase a especialidade de clínica médica para o estudo de caso. Quanto a metodologia, esta pesquisa é de natureza aplicada e exploratória. Além da revisão bibliográfica, a pesquisa utilizou-se do método estudo de caso exploratório, através das fontes de evidências documentais (coleta de dados), conversas e observações informais. Esta pesquisa visou também contribuir para a diminuição da escassez de material bibliográfico científico sobre S&OP aplicado ao setor de cuidados à saúde. A forma de abordagem no estudo de caso é qualitativa e quantitativa, havendo levantamento de dados de tempos de atendimentos e de demandas mensais através de consulta ao banco de dados do hospital alvo do estudo de caso, localizado em Uberaba/MG, para cálculos de capacidade e demandas futuras, e elaboração das adaptações à metodologia do S&OP tradicional. Como resultados alcançados o autor da pesquisa elaborou, como proposta, um procedimento preliminar do processo de implantação do S&OP com as devidas adaptações para o hospital universitário.

Palavras-chave: S&OP. Planejamento de vendas e operações. Gestão hospitalar. Serviço hospitalar.