



ANÁLISE DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA GERENCIADOR DE FILAS EM UM HOSPITAL DE CARANGOLA-MG E SUA IMPORTÂNCIA NA ADMINISTRAÇÃO

Leandro Alberto Azevedo Vancini¹, Luciano Dias de Sousa², Marília Costa Machado³, Neemias Cireli Fonseca⁴, Elisângela Freitas da Silva⁵

¹Graduando em Administração pela Universidade do Estado de Minas Gerais - UEMG, leandroalberto2010@yahoo.com.br

²Mestre em Cognição e Linguagem pela Universidade Estadual do Norte Fluminense – UENF, Professor na Universidade do Estado de Minas Gerais – UEMG, poesiaeici@gmail.com

³Mestre em Pesquisa Operacional e Inteligência Computacional pela Universidade Candido Mendes – UCAM, Professora na Universidade do Estado de Minas Gerais – UEMG, marilia.machado@uemg.br

⁴Graduando em Administração pela Universidade do Estado de Minas Gerais - UEMG, neemiascf2@gmail.com

⁵Mestre em Administração (FPL), Coordenadora e Professora no Curso de Administração na Universidade do Estado de Minas Gerais – UEMG Unidade Carangola, e-mail: elisangela.silva@uemg.br

Resumo: O presente artigo teve como objetivo descrever qual a necessidade de se implantar um sistema gerenciador de filas em uma organização com alto fluxo de atendimento e como o mesmo gera benefícios dentro da organização em diversos aspectos. Fica claro que os hospitais de todo o mundo passam por uma crise de superlotação e que há a necessidade de o administrador gerir da maneira correta essa superlotação, a fim de acelerar os processos e garantir a qualidade de seus serviços se adequando também às novas tecnologias. Foi realizada uma pesquisa descritiva qualitativa através de livros, artigos científicos e uma entrevista com os gestores do hospital, no qual expuseram sua opinião sobre a instalação do sistema gerenciador de filas, indicando como funcionava o atendimento e os processos antes da implantação e quais foram os benefícios gerados após a instalação desse sistema.

Palavras-chave: Gerenciamento de filas; Gestão de serviços; Sistema de informação.

Área do Conhecimento: Ciências Exatas e da Terra.

1 INTRODUÇÃO

Fundado em 1907, esse hospital é uma organização que possui mais de 110 anos de existência e é referência como “Hospital Estratégico” pelo Ministério da Saúde e faz parte da Rede de Urgência/Emergência da Região Macro Sudeste de Minas Gerais, disponibilizando atendimento a uma população de aproximadamente 600 mil habitantes, que abrange 38 municípios, sendo uma média de 85% categoria SUS. Esse hospital possui uma grande demanda de atendimento, no qual surgia um acúmulo de pessoas ao redor do balcão de atendimento inicial, causando stress tanto aos atendentes, quanto aos pacientes, que acabava por não satisfazer as expectativas da maioria dos pacientes.

No Brasil, o atual sistema de saúde é baseado em três graus de complexidade, sendo eles: baixa, média e alta complexidade, onde o paciente que necessita de atendimento, se encaminha a uma unidade de saúde para o devido atendimento e é classificado de acordo com o grau da necessidade pelo mesmo, para o atendimento médico posterior. Mas na situação que o país se encontra, no que diz respeito a acidentes e violência, junto à lotação das unidades hospitalares, o sistema de saúde tem se tornado um elemento com problemas constantes, mesmo com a divisão correta de acordo com o grau de complexidade de cada caso, por conta da alta demanda por atendimento no país (OLIVEIRA et al., 2015).

Um sistema com fila é composto fisicamente por usuários, por canais ou postos de atendimento e por um espaço designado para a espera. Os

usuários chegam de acordo com o comportamento que caracteriza o processo de chegada, para serem atendidos em postos de atendimento (que funcionam em paralelo), segundo um padrão de atendimento. Enquanto os postos estão ocupados, os usuários aguardam em uma fila. Assim que um posto de atendimento fica livre, um dos usuários da fila é chamado para atendimento, de acordo com um critério pré-estabelecido. Uma vez completado o serviço, o usuário é liberado do sistema (SANTOS, 2013, p. 68).

Diante desses acontecimentos, notou-se a necessidade de uma mudança nos setores de atendimento, para a melhoria e a rapidez nos processos, inicialmente. A partir do problema, foi projetada a inclusão de um sistema gerenciador de filas, que veio para direcionar os pacientes para seus devidos setores de uma forma mais rápida e eficaz, e gerar relatórios de controle interno a administração.

Fitzsimmons (2014) diz que se tratando de uma grande fila de espera, um sistema informatizado pode agilizar e reduzir o tempo de atendimento utilizado para com o cliente, e que sem um sistema, o atendimento que deveria ser tranquilo e ágil, se torna algo conflitante e estressante. Por todo esse acúmulo de pessoas gera certo stress no atendimento do hospital. Segundo Freire (2013), o tema “Qualidade de Vida no Trabalho” é um assunto bastante abrangente e levado a sério por organizações, que não só desejam obter melhores resultados, mas que também priorizam as melhores condições oferecidas aos seus colaboradores para a realização dos trabalhos cotidianos. A qualidade de vida no trabalho trás melhorias, na organização, no atendimento e aos pacientes. O relato de um estudo realizado na recepção central do Hospital de Clínicas de Porto Alegre demonstra a intervenção feita no atendimento, no qual o painel de senhas foi alterado melhorando o fluxo de atendimento; após essa intervenção, a avaliação dos resultados demonstrou que na recepção à espera dos visitantes não ultrapassa 2 minutos, em média (VIGNOLI, 2015). Ou seja, a implantação do sistema, depois de devidos ajustes, traz inúmeros benefícios à organização e é a solução para diversos problemas decorrentes do setor de atendimento.

Mas como um sistema gerenciador de filas pode gerar benefícios no controle dos diversos setores do hospital? Para responder a essa pergunta, definimos um objetivo geral do projeto, que foi mostrar como a implantação de um sistema gerenciador de filas eletrônico, traz benefícios em uma organização com grande fluxo de atendimento, como é o caso do hospital estudado. Trabalhando em cima desse foco central, decidimos esmiuçar o objetivo central em duas ramificações, que foram: identificar a necessidade da implantação de um sistema gerenciador de filas em uma organização e conhecer os benefícios desse sistema gerenciador de filas para a organização e para o gestor, afim de, a partir dessas ramificações, chegar ao grande ideal do artigo, explicando de uma forma mais específica dentro do contexto envolvido e procurando sempre dar melhor entendimento ao leitor. Tem-se como fonte propulsora para a realização do artigo, os benefícios gerados por um sistema gerenciador de filas nas organizações com grande fluxo de atendimento e principalmente no meio hospitalar.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Gestão de serviços hospitalares

O hospital pode ser visto como uma empresa, portanto, se encaixar dentro dos padrões atuais de gestão, se torna algo necessário e agrega valor à organização, melhorando os processos internos (BURMESTER et al, 2007).

Segundo Almeida, o hospital pode ser definido como:

Uma instituição destinada ao diagnóstico e tratamento de doentes internos e externos; planejada e construída ou modernizada com orientação técnica; bem organizada e convenientemente administrada consoante padrões e normas estabelecidas, oficial ou particular, com finalidades diversas; grande ou pequena; custosa ou modesta para atender os ricos, os menos afortunados; os indigentes e necessitados, recebendo doentes gratuitos ou contribuintes; servindo ao mesmo tempo para prevenir contra a doença e promover a saúde, a prática, a pesquisa e o ensino da medicina e da cirurgia, da enfermagem e da dietética, e das demais especialidades afins (ALMEIDA, 1983, p. 205).

Nos dias atuais, um hospital passa por transformações diárias, e não só é responsável por recuperar os enfermos, mas oferecer total conforto aos pacientes, usando como base os serviços de hotelaria, se preocupando sempre com o bem-estar interno de quem passa por seus serviços. O hospital deve se preocupar com a qualidade dos serviços que são prestados, buscando sempre aparar arestas que surgem ao longo do tempo visando melhorar a prestação de serviços, seja ele público ou privado (GALVÃO, 2003).

A administração hospitalar, por muito tempo passou apagada e só foi observada de melhor forma a partir de meados do século XX, quando começaram a dar mais atenção ao setor e sentir os benefícios de uma boa gestão da área (MIRSHAWKA, 1994).

Segundo Cherubin e Santos (2002), as pessoas que estão por trás da administração dos hospitais têm cada vez mais procurado utilizar novos métodos que possam auxiliar sua gestão, a fim de reduzir seu custo e buscar a eficiência, sem alterar a qualidade da prestação de serviços.

Para Novaes e Paganini (1992), se tratando de organização, os hospitais são as entidades mais complexas de se administrar devido ao número de colaboradores espalhados em diversos setores e serviços diferentes, além do alto fluxo de pessoas, que se não forem administradas com cautela, podem dar origem à uma série de problemas com o passar do tempo.

Pavia (2001), explica que como em todas as empresas, as informações também são importantes para a gestão hospitalar, e tem o intuito de proporcionar auxílio para a administração. O bom uso das mesmas pode contribuir para o controle organizacional e para possíveis mudanças futuras, sempre priorizando qualidade dos processos.

Os hospitais possuem muitos ativos envolvidos em seu sistema e envolve muita coisa ao seu redor, só um profissional qualificado é capaz de pensar estrategicamente e administrar da melhor forma os recursos disponíveis, que envolvem tecnologia, dinheiro e principalmente pessoas (LINO et al, 2008).

Com o passar do tempo, as organizações se veem obrigadas a se adequar as novas tecnologias, que somam uma série de vantagens competitivas nas organizações. Um sistema de informação pode auxiliar o crescimento interno da qualidade, pois ele simplifica e diminui o tempo dos processos, gerando menos mão de obra, e trazendo maior precisão nas informações para a tomada de decisões, e se tratando de atendimento ao público, quanto mais ágil o processo, maior a satisfação de quem é atendido (LAUDON e LAUDON, 2001).

2.2 Conceito de serviço

Para Kotlter (2000, p. 448) serviços são “qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada”.

Las Casas (2002, p.17) afirma que os serviços constituem uma “transação realizada por uma empresa ou por um indivíduo, cujo objetivo não está associado à transferência de um bem”.

Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2011) a qualidade do serviço prestado está relacionada à percepção do cliente, como o mesmo observa a realização dos serviços, aliada a expectativa pelo serviço, ou seja, quando o serviço prestado ultrapassa as expectativas do cliente, se vê um trabalho excepcional, portanto quem classifica a qualidade dos serviços são os próprios clientes, lembrando que a qualidade do setor de atendimento ocupa uma fatia da qualidade total da organização.

Las Casas (2002) identifica que para atingir a qualidade de seus serviços, não basta só prometé-lo executar da melhor maneira possível, pois quem dará o parecer final sobre a mesma será o seu cliente, portanto, deve-se acompanhar todo processo a garantir que seja realizado conforme as normas prescritas.

A lotação nos serviços hospitalares e o exagerado tempo de espera por atendimento é uma falha que abrange os hospitais do mundo todo, representado principalmente pela utilização da capacidade máxima de todos os leitos dos hospitais, atendimento médico mais demorado que a previsão de espera, corredores utilizados como extensão de leitos de emergência para pacientes enfermos e estresse da equipe multidisciplinar, que provoca uma baixa qualidade assistencial aos pacientes (BITTENCOURT; HORTALE, 2009).

A prestação de um serviço de má qualidade e um longo tempo de espera podem ser os fatores de destruição do laço entre organização e cliente, sendo fundamental a quem presta serviços, uma boa gestão no atendimento do público, visando o controle e se adaptando aos momentos de maior intensidade (SCHEMANNER, 1999).

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2011) expressam que o serviço prestado com o auxílio do autoatendimento, passa para o cliente uma certa autonomia e controle sobre o serviço a ser posteriormente prestado. Quando há a possibilidade de uma padronização, mesmo que seja em determinada parte do processo, o cliente passa a controlar parte das ações relativas ao todo, e torna o processo mais eficiente, criando um determinado equilíbrio entre as partes, onde quem fornece o

serviço também possui o controle de todo o processo e ainda evita o desgaste por parte de quem faz o contato direto com o cliente.

2.3 Conceito de filas

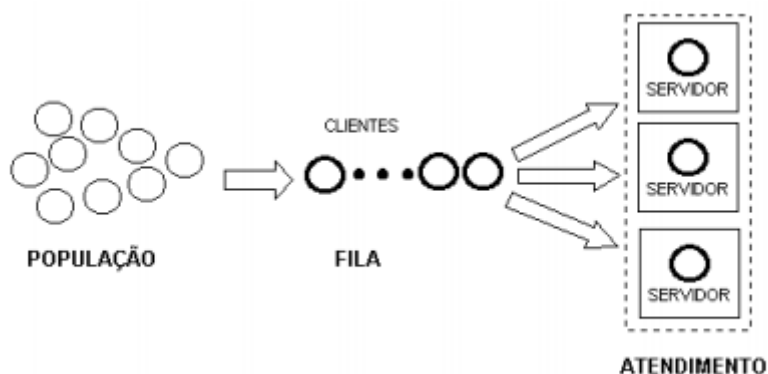
O conceito de filas segundo Loverlock e Wright (2002), é uma espécie de linha de humanos, materiais e etc, que esperam o devido atendimento. Os autores evidenciam que a formação de filas se dá quando o número das chegadas é maior que a capacidade de atendimento, gerando a espera e a formação da fila, que tem ligação direta com o controle desse setor de atendimento.

Segundo Johnston e Clark (2002), filas são uma espécie de consequência das atividades de serviço, visto que o equilíbrio entre oferta e demanda de atendimento na maioria das vezes não é eficaz e a formação das filas é quase inevitável. GIANESI e CORRÊA (1994) afirmam que as operações com contato direto com o cliente, são de uma natureza incerta, e que a demanda por atendimento varia muito, tornando a administração desse setor algo complicado, e que merece uma ênfase na gestão.

Neste sentido, vê-se que quando a oferta de atendimento não é equilibrada com a demanda de clientes, as arestas aparecem, e limitam todo o sistema. A previsão da demanda de atendimento é algo bastante complexo, pois é muito variável, às vezes se encaixa dentro da oferta de atendimento e outras vezes não, gerando conflito. Observa-se a necessidade de uma reorganização no atendimento, para melhor se encaixar dentro da demanda, evitando conflito em quaisquer organizações (GIANESI e CORRÊA, 1994).

Um sistema de fila se caracteriza por alguns componentes, e cada um tem a sua função dentro desse sistema. O modelo de chegada, que define o tempo entre chegadas de usuários ao estabelecimento. O modelo de serviços, que é geralmente especificado pelo tempo de prestação de serviço ao usuário. O número de colaboradores no atendimento, que representa a oferta de pessoas ou equipamentos. A capacidade do sistema que é o número de usuários, tanto aqueles que estão sendo atendidos quanto aqueles que estão nas filas, permitidos na organização que presta serviços ao mesmo tempo (ABENSUR *et al.*, 2004).

Figura 1: Elementos de uma fila



Fonte: Prado (2014).

Gianesi e Corrêa (1994) dizem que as filas têm um aspecto enorme na gestão de serviços, sempre estando presente em inúmeros tipos de sistema de serviço na sociedade, merecendo uma atenção especial se tratando de atendimento ao público.

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2011) dão ênfase que o gerenciamento de filas é um grande desafio para os gerentes de serviço e que uma má administração da área traz impactos negativos no que diz respeito à satisfação do cliente, ocasionando o descontentamento do público e trazendo uma imagem ruim a organização.

A demanda de comportamento aleatório e o cuidado com a qualidade são grandes desafios encontrados nas operações de gerenciamento de serviços, para se alcançar um melhor aproveitamento na alocação e utilização dos recursos. Essa questão tem implicações significativas, por estar diretamente relacionada à percepção dos clientes sobre o serviço prestado e ao tempo necessário de espera (ANDRADE, 2010, p. 14).

Segundo Bittencourt e Hortale (2009) não há muitos estudos sobre redução da superlotação com sugestões de interferência no componente de entrada do serviço de emergência hospitalar, comprovando os resultados alcançados em seus estudos.

Segundo O'Dwyer et al. (2009), apenas 35% dos pacientes atendidos nos hospitais realmente necessitam de atendimento em uma unidade de pronto atendimento, urgência e emergência, os demais são casos de consultas simples ambulatoriais. Ou seja, as demandas de todos os serviços simples e complexos de um hospital sobrecarregam o próprio sistema de modo geral, afetando o atendimento ao paciente e dificultando um bom controle.

Como decorre nos sistemas gerenciais, com a definição de um sistema de filas, podem-se adotar uma série de perspectivas, como: retorno do investimento em recursos, na utilização desses recursos e também do ponto de vista do colaborador em atender uniformemente a demanda de clientes e evitar picos de atendimento estressantes (CORRÊA, 2013).

Segundo Fitzsimmons (2014), a disciplina mais popular de serviço de filas é a regra “primeiro a chegar, primeiro a ser atendido” (FCFS), do inglês *first-come, first-served*. Essa regra é subjetiva, pois é a posição na fila que mostra a sequência de atendimento, não havendo nenhuma informação concreta, causando possíveis conflitos entre os clientes e na relação entre cliente e organização. Por essa razão as senhas trazem a formalidade necessária para a correta fluidez do sistema de atendimento.

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2011) expõe que quando conseguimos desmanchar uma fila e fazer com que os clientes fiquem mais à vontade onde esperam por atendimento, com certa maneira de desviar o foco de quem espera, como por exemplo, uma televisão no local de aguardo, com assentos para aguardarem, o nível de stress diminui e consequentemente o nível de satisfação do cliente aumenta.

Para Laudon e Laudon (2001), a melhor opção para se atingir a qualidade no que diz respeito a serviços, está na agilidade dos procedimentos, ou seja, finalizar o processo da maneira correta e em menor tempo possível.

Um sistema de senha integrado ao atendimento físico, ainda traz ao cliente um aspecto satisfatório no que diz respeito ao modo como o cliente se sente aguardando o atendimento, e como esse tempo pode ser “preenchido” com o entretenimento, pois quando o cliente recebe uma senha de espera, ele tem a percepção de que o serviço esperado já está em processo de desenvolvimento, e que aguardar, se torna algo mais confortável e menos estressante (FITZSIMMONS e FITZSIMMONS, 2011).

2.4 Sistema de informação nas organizações

Segundo Stair (1998), sistema de informação pode ser definido como a união de elementos ou componentes que coletam dados durante o processo de entrada, processamento e saída de informações e que ao fim do processo, dá ao usuário um resultado que provém das informações obtidas durante o procedimento.

Laudon e Laudon (2001) definem sistema de informação como um conjunto de componentes que tem o papel de coletar, armazenar, analisar e disseminar dados concretos sobre o processo aos administradores, afim de que tenham todo o auxílio necessário para se ter total controle da organização.

Da mesma forma que acontece em diferentes setores da sociedade, o emprego das tecnologias de informação e comunicação, trazem inúmeros benefícios na área da saúde, como na qualidade do atendimento, a eficiência no controle da organização e bom manejo das informações disponíveis (BARBOSA, 2014).

Couto (2003) expõe que é necessário que as organizações fiquem atentas as inovações do mercado, sempre buscando se adaptar as inovações, prevenindo imprevistos e conflitos, acelerando e aumentando sua qualidade dos processos organizacionais, trazendo prosperidade as organizações.

Uma pesquisa realizada através de um estudo de caso em uma instituição financeira de Recife, deixou claro que os clientes consideram que teriam um atendimento de maneira mais agilizada através da contratação de mais colaboradores e da inclusão de um sistema informatizado de atendimento por senhas na organização (GUEDES, 2013).

Fitzsimmons (2014), indica que um sistema de atendimento através de um *software* de senha, faz com que o correto seja aplicado, ou seja, a fila flui da maneira correta como deve acontecer, removendo qualquer preocupação por parte do cliente relativo a vigiar a fila ou algo do tipo, gerando um bom clima organizacional através de um serviço de excelência prestado.

3 METODOLOGIA

Para atingir os objetivos propostos neste trabalho, utilizou-se inicialmente de pesquisas bibliográficas para demonstrar a importância que a instalação de um sistema gerenciador de filas tem para o bom funcionamento de uma organização com grande fluxo de atendimento e a sua importância na administração.

Essa pesquisa bibliográfica foi realizada através de livros, artigos e periódicos disponibilizados na internet. Foi realizada uma seleção de conteúdos relativos ao tema no vasto material utilizado, onde conseguimos trabalhar focados nos pontos centrais do trabalho, com diferentes linhas de pensamento, que nos agregaram muitas informações para deixar o conteúdo interessante e bem explicado minuciosamente dentro de todo o contexto, que possibilitou uma análise específica de como um sistema gerenciador de filas pode agregar dentro da organização.

Além disso, foi realizada uma pesquisa descritiva qualitativa, realizada por meio de uma entrevista, aplicada aos gestores do hospital e colaboradores, com o objetivo de constatar se os gestores se familiarizaram com a adesão desse sistema e como ele melhorou o setor atendimento e a gestão da área.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Durante a pesquisa descritiva qualitativa realizada através de uma entrevista, foi possível ir a fundo sobre o funcionamento do hospital. A entrevista contou com a participação de dois administradores do hospital e colaboradores, que explicaram sobre todo o processo no qual o hospital havia passado e ainda passa, coletando informações que muito nos auxiliaram na elaboração desse artigo, que mostraram como a tecnologia foi um ponto crucial para a fluidez dos processos de atendimento e que não só auxiliaram a administração do hospital, como colaborou para a melhoria de vários processos cotidianos que demandavam mais tempo.

O hospital atende uma grande região e a cada dia que passa recebe mais pacientes em seus leitos, fazendo com que sempre estejam lotados todos os setores que oferecem seus serviços à população. Cabe ao hospital atendê-los da melhor maneira possível afim de que quem por lá passe, seja bem atendido e receba um ágil atendimento, gerando menos mão de obra a organização e trazendo melhor qualidade em seus serviços prestados.

Antes da instalação do sistema gerenciador de filas, prevalecia o método de atendimento simples, que quando operava em baixa quantidade, ainda oferecia um serviço de agilidade mediana, porém sem organização devida. No qual sobrecarregava todo o setor de atendimento, fazendo com que os colaboradores trabalhassem sob pressão, visto que se formava um aglomerado em torno do balcão de atendimento, sem a devida ordem de aguardo pelo então atendimento. Um colaborador relatou que devido à pressão pela agilidade dos processos, desenvolveu um problema de saúde relacionado à hipertensão, que segundo o mesmo, era decorrente da alta demanda por atendimento e a oferta pelo mesmo não ser ajustada a quantidade de colaboradores no setor, que gerava constante tensão durante o tempo que exercia sua função na organização.

A instalação do sistema foi algo bastante simples e de um custo razoável comparado aos benefícios gerados pelo mesmo, segundo um administrador, o sistema ainda passa por fase de expansão aos demais setores do hospital, e em um futuro breve estará funcionando integrado aos diversos serviços prestados pela organização. A adaptação por parte dos colaboradores foi ágil, pois o sistema funciona de forma autoexplicativa, possui suporte *online* e telefônico se surgirem quaisquer arestas durante os procedimentos, portanto o processo de capacitação para sua usabilidade é considerado simples.

Após sua instalação, ficou claro que a organização passou por melhorias em seus processos, o sistema gerenciador de filas formalizou todo o processo de chegada dos pacientes e visitantes, removendo assim, qualquer transtorno próximo à área destinada ao atendimento, fazendo com que as pessoas pudessem aguardar seu atendimento sentado, sem perder a ordem pelo devido serviço.

Outro auxílio gerado após a instalação foi à agilidade nos processos de atendimento, que trazem outra série de benefícios. Essas vantagens são voltadas para o paciente, colaborador, administrador e a organização de modo geral. Os pacientes ficam mais satisfeitos por conta de poderem aguardar o atendimento enquanto podem fazer outra coisa ou ficam assentados, e por serem atendidos de uma forma geral bem mais rápido que quando aguardavam em pé, solucionando seus problemas de uma maneira mais ágil. Os colaboradores trabalham de uma maneira mais tranquila, sem nenhum tipo de pressão, o que poderia levar a insatisfação e até mesmo ao erro de dados constantes. Os administradores conseguem melhor gerir o fluxo de atendimento e seus setores, através da análise da demanda por atendimento e até mesmo o controle em tempo real.

Já ao hospital, que funciona como se fosse uma grande empresa, absorve todas estas vantagens citadas acima, consegue diminuir seus custos operacionais quando agiliza seus processos e caminha cada vez mais rumo a qualidade total, pois a qualidade do atendimento está relacionada a

como o cliente enxerga como foi a prestação de serviços, portando cabe ao hospital observar e analisar o comportamento pós atendimento de quem utiliza seus serviços.

Fica então evidenciado, que um sistema gerenciador de filas traz inúmeros benefícios materiais e imateriais a uma organização com alto fluxo de atendimento, e que o emprego de novas tecnologias e se adequar a cada dia a essas inovações é algo de extrema importância no cenário atual, principalmente nos hospitais, que cada vez mais precisam se organizar e agilizar seus procedimentos, pois a demanda pelos seus serviços é cada dia maior.

5 CONCLUSÃO

No decorrer do presente estudo foi possível demonstrar os benefícios gerados através da instalação de um sistema gerenciador de filas em uma organização com alto fluxo de atendimento e sua influência na gestão hospitalar.

Nossos objetivos específicos puderam explicar de uma melhor forma o nosso propósito no presente artigo, demonstrando a necessidade de uma organização que envolve uma quantidade relevante de atendimento físico, se adequar às novas tecnologias, e possibilitar a agilidade nos processos que envolvem pessoas, visto que a qualidade dos serviços prestados, está na forma de como o cliente observa o processo no qual o envolve. Então podemos a partir dos estudos realizados através das pesquisas em artigos e pesquisa descritiva qualitativa realizada por meio de uma entrevista aos gestores do hospital, ter a visão de que os serviços envolvem todos os que estão entorno do mesmo, e que a agilidade e a organização dos processos de atendimento realizados no hospital, geram a satisfação dos clientes, colaboradores e ainda geram benefícios a gestão do mesmo.

O tema em questão ainda é pouco estudado, mas pode prestar auxílio a organizações, gestores, possibilitar o aprofundamento desses estudos já iniciados a quem tem interesse pelo o assunto, futuros estudantes da área administrativa e de tecnologias e pesquisadores, visto que às organizações necessitam de inovações para se manterem vivas e prosperarem.

Espera-se com esse trabalho informar e promover a outras organizações e gestores, a necessidade de um sistema gerenciador de filas dentro de uma organização com alto fluxo de atendimento, e como a união de um sistema de informação junto a uma boa administração, pode gerar melhorias dentro de uma entidade, como na agilidade do atendimento, o bem-estar entre colaborador e cliente e um bom controle interno do administrador relativo à demanda do setor de atendimento e suas necessidades dentro de determinado tempo.

6 REFERÊNCIAS

ABENSUR et al. **Tendências para o autoatendimento bancário brasileiro: um enfoque estratégico baseado na teoria de filas.** Revista de Administração Mackenzie, São Paulo, 2004.

ALMEIDA, T.R.R. **Perspectivas de sobrevivência do hospital.** Revista Paulista de Hospitais, São Paulo, 1983.

ANDRADE, Sylvio Flávio. **Simulação Baseada em Agentes para Alocação de Pessoal em Procedimentos de Classificação de Risco na Emergência de um Hospital.** 2010. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – COPPE, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.

BARBOSA et al., (2014). **TIC no setor de Saúde:** disponibilidade e uso das tecnologias de informação e comunicação em estabelecimentos de saúde brasileiros. Disponível em: <http://cetic.br/media/docs/publicacoes/6/Panorama_Setorial6.pdf> Acesso em: 13 abril 2019.

BITTENCOURT, Roberto José; HORTALE, Virginia Alonso. **Intervenções para solucionar a superlotação nos serviços de emergência hospitalar: Uma revisão sistemática.** Cadernos de Saúde Pública, jul. 2009. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0102-311x2009000700002>. Acesso em: 28 abril 2019.

BURMESTER, H.; PEREIRA, J. & SCARPI, M.J. **Modelo de Gestão para organizações de saúde.** RAS, São Paulo, vol. 9, n. 37, 2007.

CHERUBIN, N.A. & SANTOS, N.A.A.P. **Administração Hospitalar: Fundamentos.** 3 ed. São Paulo: Loyola, 2002.

CORRÊA, Henrique L., & CORRÊA, Carlos A. **Administração de Produção e de Operações: Manufatura e serviços: uma abordagem estratégica.** São Paulo: Atlas S.A. 2013.

COUTO, Elva Oliveira. **A utilização da simulação computacional nas empresas do Brasil.** Monografia (graduação em Engenharia de Produção) Universidade Federal de Ouro Preto, 2003.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços: operações, estratégia, e tecnologia da informação.** Porto Alegre: Bookman, 2011.

FITZSIMMONS, Mona J. (2014). **Administração de Serviços: Operações, Estratégia e Tecnologia da Informação.** 7º ed. Porto Alegre: AMGH.

FREIRE, Matheus G. (2013). **Qualidade de vida no Trabalho.** Disponível em : <http://repositorio.uniceub.br/bitstream/235/3959/1/20949012.pdf> Acesso em : 21 jun. 2018.

GALVÃO, J. **O segmento de Saúde para o desenvolvimento regional no município de Blumenau – SC: a participação do Hospital Santa Isabel.** Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Regional). Blumenau: Universidade Regional de Blumenau, 2003.

GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços: operações para satisfação do cliente.** São Paulo. Atlas, 1994.

GUEDES, Debora B., ARAUJO, Anna C. (2013). **Gestão de filas: um estudo de caso em torno da qualidade dos serviços numa agência bancária da região metropolitana do Recife.** Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2013_tn_sto_177_014_22639.pdf> Acesso em: 08 mai 2019.

JOHNSTON, R.; CLARK, G. **Administração de operações de serviço.** São Paulo. Atlas, 2002.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing.** 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de serviços.** São Paulo: Atlas, 2002.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J.P. **Gerenciamento de Sistemas de Informação.** Rio de Janeiro. LTC – Livros Técnicos e Científicos Editora S.A., 2001.

LINO, K.M.S.; GONÇALVES, M.F. & FEITOSA, S.L. **Administração hospitalar por competência: o administrador como gestor hospitalar.** Disponível em: <http://www.administradores.com.br>. Acesso em: 5 abr. 2019.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão.** São Paulo: Saraiva, 2002.

MIRSHAWKA, Victor. **Hospital: fui bem atendido!!!** São Paulo: Makron Books, 1994.

NOVAES, H. M.; PAGANINI, J. M. **Garantia de qualidade: acreditação de hospitais para América Latina e o Caribe.** OPAS-OMS, Série SILOS n. 13, São Paulo: FBH, 1992.

O'DWYER, Gisele Oliveira et al., **Evaluation of emergency services of the hospitals from the QualiSUS program.** *Ciênc. saúde coletiva*, 2009. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232009000500030>. Acesso em: 29 abril 2019.

OLIVEIRA, Saionara Nunes de et al. **Emergency Care Units (UPA) 24h: the nurses' perception.** *Texto Contexto - Enferm.*, [s.l.], v. 24, n. 1, p.238-244, mar. 2015. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0104-07072015003390011>. Acesso em: 26 mar. 2019.

PAVIA, L. **The era of knowledge in health care. Health Care Strategic Management.** Chicago, vol. 19, n. 2, 2001.

PRADO, Darci. **Teoria das Filas e da Simulação.** Série em Pesquisa Operacional. Volume 2. 5. Ed. Editora Falconi. Belo Horizonte. 2014.

SANTOS, Marcos dos. **Simulação da Operação de um Sistema Integrado de Informações para o Atendimento Pré-Hospitalar de Emergência no Município do Rio de Janeiro**. 2013. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – COPPE, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.

SCHEMENNER, R. W. **Administração de operações em serviços**. São Paulo. Futura, 1999.

STAIR, Ralph M. 1998. **Princípios de Sistemas de Informação**. 2. São Paulo : LTC, 1998.

VIGNOLI ET AL., (2015). **Invenção do atendimento na recepção central do Hospital de Clínicas de Porto Alegre** – Clin Biomed Res 2015; 35 (Supl.) 315, Disponível em <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/141845/000987687.pdf?sequence=1> acesso em: 19 jun 2019.