

# **AValiação DOS INDICADORES DE DESEMPENHO NA GESTÃO DE OPERAÇÕES DE SERVIÇOS DA SAÚDE SUPLEMENTAR**

**Autor(a): MARLI CÂMARA ABELHA**

**Banca examinadora:** Prof. Dr. Antonio Augusto Gonçalves (presidente e orientador); Prof. Dr. Claudio Pitassi; Prof. Dr. Francisco Santos Sabbadini (UERJ)

## **RESUMO**

O propósito deste estudo é avaliar a utilização dos indicadores de desempenho na gestão de operações da saúde suplementar com o objetivo de verificar seu uso na prática diária e quais deles são priorizados em função dos benefícios alcançados. A metodologia escolhida foi à pesquisa qualitativa através de entrevistas com gestores de operadoras de planos de saúde e prestadores de serviços. As operadoras surgiram como uma alternativa assistencial. A saúde suplementar é atualmente um setor em crescente expansão constituído por vários agentes, numa imbricada rede de relacionamento e com interesses conflitantes. Buscando a harmonia entre esses agentes o governo criou a ANS, órgão regulador que em favor do interesse público tem normatizado as relações entre os participantes. Uma grande parte da população busca atendimento médico na saúde suplementar. A sua importância é demonstrada pelo alcance social da prestação dos serviços, pela grande movimentação de valores, pela geração de empregos e participação na economia e no PIB. Os indicadores de desempenho inicialmente utilizados na indústria foram posteriormente trazidos para o setor de serviços e indicam oportunidades de melhorias. A ANS através de resoluções normativas trouxe para a área de saúde a obrigatoriedade da utilização de indicadores de desempenho diferentes dos tradicionalmente usados, pelos benefícios inerentes à sua prática. O resultado da pesquisa mostrou que o trade off da maioria dos serviços e operadoras tem sido em relação ao custo, justificados pela crescente despesa assistencial e que outros indicadores como velocidade, flexibilidade e confiabilidade não tem participação preponderante. As pesquisas realizadas para avaliação da satisfação dos clientes não são divulgadas ou repassadas para todos os interessados, sendo tratadas de maneira isolada. O

pouco que se tem em relação à qualidade mostra que ainda há muito a melhorar na área de serviços de saúde.

PIB – Produto Interno Bruto

**Palavras-Chaves:** indicadores de desempenho, gestão de operações na saúde suplementar