

# **APLICAÇÃO DO BUSINESS PROCESS MANAGEMENT (BPM) EM UM HOSPITAL PÚBLICO**

## **VI Encontro de Programas de Educação Tutorial**

Jair Sampaio de Aquino Neto, Carlos Heitor Barbosa Noronha, Heraclito Lopes Jaguaribe Pontes

O Business Process Management (BPM) ou Gerenciamento de Processo de Negócio é uma ferramenta de gestão de processos, utilizada para que se tenha uma integração dos objetivos da empresa, com aquilo que é requerido pelo cliente. O uso dessa ferramenta permite que a organização seja capaz de analisar, definir, executar, monitorar e gerenciar os processos com mais efetividade, ganhando competitividade no mercado e buscando uma melhoria contínua. Os dados utilizados no trabalho foram obtidos a partir de visitas semanais, o setor o qual se foi trabalhado conta com três colaboradores, portanto os participantes foram divididos em três grupos e as visitas ocorreram de maneira separada, o alinhamento ocorria em uma reunião mensal com todos os participantes do projeto. Visto que a organização se tratava de um hospital, o objetivo foi a melhoria no atendimento dos pacientes e trazer uma padronização para os processos, visto que a rotação de colaboradores era um problema da organização. Foram mapeados 6 processos: o de ordem judicial, um sub-processo de permuta, um de transferência para outros hospitais e externos e 3 processos de transferência entre setores dentro do próprio hospital. Portanto, conclui-se que a utilização do BPM trouxe uma melhora nos processos da organização e também fez com que houvesse um ganho com relação ao atendimento dos pacientes, pois a padronização dos processos fez com que se tivesse uma estabilidade na realização das atividades independentemente do colaborador responsável. Para os membros envolvidos, o ganho foi importante, pois a oportunidade de se trabalhar ajudando pessoas e vincular isso com as atividades da graduação é muito engrandecedor.

Palavras-chave: BPM. Hospital. Processos. Gestão.