

INTRODUÇÃO

Com o aumento da competitividade entre as organizações, inovar tornou-se um importante diferencial competitivo para as empresas. Contudo, garantir sucesso empresarial e satisfação dos clientes não é tarefa fácil.

Atrasos no atendimento em setores da área da saúde muitas vezes são mais difíceis de serem sanados pois lida-se com a imprevisibilidade, esse é um dos maiores problemas enfrentados por uma clínica de radiologia localizada na cidade de Ubá – MG, diante disso, estuda-se a aplicação da metodologia MASP para auxiliar a gerência nas tomadas de decisões, diante desse gargalo.

Com base no exposto, surge a seguinte questão de pesquisa: Quais os impactos que a utilização do MASP pode trazer para a busca de soluções de problemas em uma clínica de exames? O objetivo deste trabalho é verificar o impacto da implantação da ferramenta MASP na solução de problemas.

METODOLOGIA

Quanto a classificação metodológica, o presente estudo se classifica em aplicado, explicativo, bibliográfico, estudo de caso e pesquisa-ação. Quanto aos procedimentos metodológicos, utilizou-se o MASP, que engloba algumas ferramentas da qualidade, tais como ciclo PDCA, brainstorming, diagrama de Ishikawa e a matriz GUT e REI.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A primeira etapa das atividades realizadas no auditório da Ultrimagem, foi a realização do Brainstorming, onde foram colhidas informações com o objetivo de identificar as principais causas que levam ao atraso no atendimento médico, resultado indesejado identificado com aplicação da pesquisa de satisfação no atendimento.

Finalizado o Brainstorming, o próximo passo foi levantar as principais causas que levaram ao atraso no atendimento. Foi construído o Diagrama de Ishikawa, no qual foram inseridas as principais causas nas espinhas maiores e as sub-causas nas ramificações menores, de acordo com as informações coletadas dos participantes da atividade realizada no auditório da Ultrimagem.

Posteriormente foi elaborada a Matriz GUT, uma das ferramentas da qualidade utilizada para priorização das resoluções de problemas, classificando cada problema em três critérios: gravidade, urgência e tendência, tornando-se possível identificar quais das sub-causas elencadas no Diagrama de Ishikawa necessitam prioridade.

Após a identificação, através da matriz GUT, dos problemas que necessitam de maior prioridade, o próximo passo foi a elaboração a Matriz REI, uma das ferramentas da qualidade usadas para selecionar soluções propostas, levando em consideração o resultado esperado, a facilidade de execução e o investimento necessário.

Tendo sido atribuídas as notas para cada critério e finalizado a multiplicação das notas, o próximo passo foi confrontar o problema com as soluções propostas, somando as notas e organizando-as na

ordem decrescente conforme (Quadro 4), sendo aquelas com maior pontuação as que deverão ser implantadas primeiramente.

Quadro 4 – GUT x REI

GUT x REI	GUT	REI	SOMA	ORDEM
Duas salas com aparelho Voluson S8 não está sendo suficiente, devido grande demanda por exames obstétricos. X	12	5	130	7º
Comprar mais um aparelho Voluson S8.				
Pacientes não chegam 20 min antes conforme orientado. X	125	75	200	1º
Reforçar essa informação na hora da confirmação dos exames. Preferência pelo aparelho Voluson S8 por todos os médicos. X	100	75	175	3º
Realizar exames obstétricos simples no aparelho da Toshiba.				
Tempo de 15 min insuficiente para realização de alguns exames por um dos médicos X	100	75	175	2º
Aumentar para 20 min o tempo de realização dos exames.				
Pacientes que chegam atrasados. X	64	75	139	6º
Avisar ao paciente que, caso ele chegue atrasado, perderá seu horário e terá que aguardar.				
Médicos com acúmulo de funções. X	36	125	161	4º
Parceria com empresas de Telerradiologia.				
Pen drive não ser um dispositivo confiável. X	27	125	152	5º
Parceria com a empresa BabyClick.				

Fonte: dados da pesquisa, adaptado pelo autor.

Foi elaborado então um plano de ação para os cinco principais problemas, com a objetivo de orientar sobre os passos que deverão ser seguidos e as ações que serão implementadas, garantindo que tudo seja executado dentro do tempo pelas pessoas designadas.

Conclui-se dessa forma, que as ferramentas do MASP facilitam muito o processo de melhoria da clínica, auxiliando na busca por soluções de problemas e na implementação de ferramentas que contribuem para a organização do planejamento das ações propostas para sanar os problemas detectados.

Por fim, não se pretende com este trabalho esgotar o tema proposto, ficando a oportunidade de outros estudos darem aprofundamento ao assunto.

REFERÊNCIAS

- CAMPOS, Vicente Falconi. TQC: **Gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia**. Fundação Christiano Ottoni, Belo Horizonte: 1992.
- KUME, H. **Métodos estatísticos para a melhoria da qualidade**. 7. ed. São Paulo: Editora Gente, 1993.
- VELOSO, Ronaldo. **GUT e REI: 2 importantes ferramentas da Qualidade**, Belo Horizonte, 7 jan. 2020. Disponível em: <https://doutorgestao.com.br/ferramentas-das-qualidade-gut-e-rei/>.