

MEDSOLUTI: TRANSFORMANDO DESAFIOS EM SOLUÇÕES

Cristiane Aparecida Vejalão Gonçalves

<https://orcid.org/0009-0005-7694-1362>

Álvaro Mateus Batista da Silva

<https://orcid.org/0000-0002-1005-7954>

Camila Ferreira da Silva

<https://orcid.org/0000-0002-6141-9556>

Danilo Pereira da Silva

<https://orcid.org/0000-0002-5401-8244>

Eliel Sousa Santos

<https://orcid.org/0009-0000-4240-5530>

Estrela Gabriela de Araujo

<https://orcid.org/0009-0003-9822-8045>

Igor José de Oliveira Galo

<https://orcid.org/0009-0003-1702-3620>

Wesley Patrick do Amaral Oliveira

<https://orcid.org/0009-0007-3814-3073>

Patrícia Ferreira

<https://orcid.org/0000-0002-6960-3382>

Ricardo Esteves Kneipp

<https://orcid.org/0000-0003-4899-1731>

RESUMO

O segmento de saúde enfrenta diversos desafios quando se trata do gerenciamento da gestão de pessoal, assistência aos pacientes e eficiência operacional. A proposta deste trabalho é mostrar o desenvolvimento de uma solução a *MedSoluti*, como protótipo de serviço de consultoria inteligente (*hub* de soluções e produtos digitais). Como procedimento metodológico foi realizada a entrevista semiestruturada, com o auxílio do *Design Thinking*, com dez profissionais que atuam como gestores no segmento de saúde, de modo a entender como estes agentes lidam com as ferramentas tecnológicas para a solução de problemas. As informações dos entrevistados foram analisadas na Matriz de Pugh, com os pontos de melhorias para a execução.

Palavras-chave: Gestão. Gestão em Saúde. *Design Thinking*. Ferramentas Tecnológicas. *Hub*.

1 INTRODUÇÃO

A eficiência no ambiente corporativo é de suma relevância para o êxito de uma organização. Afinal de contas, ela influencia na eficácia organizacional e na satisfação dos clientes e/ou usuários de um produto ou serviço. Sendo assim, a gestão alinhada com métodos adequados é imprescindível para que os objetivos estabelecidos pela instituição sejam obtidos na prática. Na gestão dos profissionais atrelados ao segmento da saúde não é diferente. Uma vez que, este segmento enfrenta desafios singulares quando se refere ao gerenciamento dos recursos humanos, assistência aos pacientes, conformidade regulatória e eficiência operacional.

A proposta deste projeto consiste em elaborar um *hub* de produtos digitais, denominado como *MedSoluti*, a fim de suprir uma parcela da demanda que compreende os profissionais da saúde em meio à transformação 4.0. O objetivo com este *hub* é amenizar muitos dos problemas enfrentados pelos profissionais da saúde, oferecendo soluções integradas que simplificam e aprimoram a gestão de suas atividades cotidianas.

Com esta implementação, espera-se melhorias no fluxo de atendimentos, a automação de processos administrativos, manutenção de registros precisos de pacientes e a garantia de conformidade com as regulamentações em constante mudança. Com o auxílio do *Design Thinking* e da Matriz de Pugh, foi realizada uma entrevista semiestruturada com dez profissionais que atuam como gestores no segmento de saúde, de modo a entender como estes agentes lidam com as ferramentas tecnológicas para a solução de problemas no cotidiano.

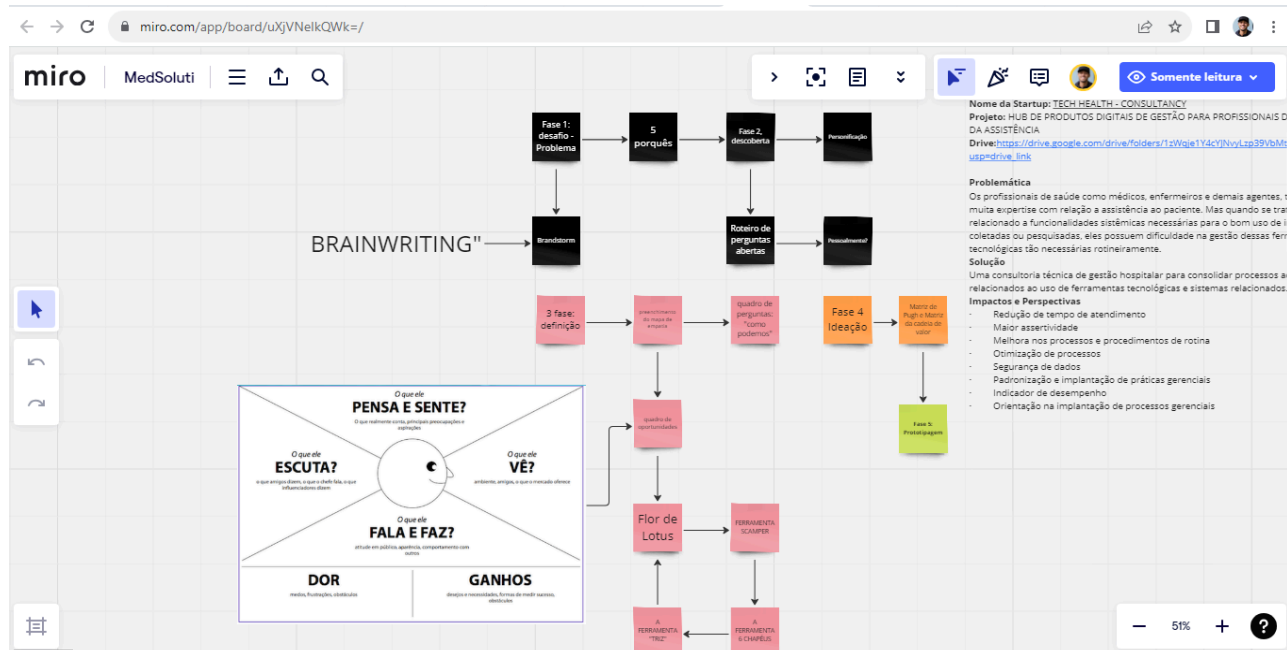
Para a construção da revisão bibliográfica foram utilizados autores como: Brown (2020) que aborda a respeito do *Design Thinking*. Ries (2012) que versa sobre a importância da inovação nas startups. Kim e Nelson (2005), que retratam sobre a preponderância das tecnologias nos ambientes empresariais. E por fim, Tachizawa e Scaico (2006) que enfatizam as transformações organizacionais e a qualidade nos processos de trabalho.

2 DESENVOLVIMENTO

Esta pesquisa perpassa pelo caráter qualitativo (PQ), como instrumentos metodológicos foi utilizado: o *Design Thinking*, entrevistas no formato presencial (por meio de abordagem para investigação e coleta de dados) e aplicação da Matriz de Pugh para analisar os resultados. De acordo com Malhotra (2001, p. 155), a pesquisa qualitativa é definida como uma técnica de "...pesquisa não-estruturada, exploratória, baseada em pequenas amostras, que proporciona insights e compreensão do contexto do problema" que está sendo estudado.

Inicialmente, houve um *brainstorming* para organização das ideias que nortearam o estudo, todas as informações coletadas em meio a esta reunião foram convertidas em fragmentos (*post-its*) e coladas em um ambiente virtual de organização de projetos chamado Miro (Figura 1), depois foi feita uma mineração de dados relevantes para a pesquisa, com ênfase na busca de uma solução para o problema identificado.

Figura 1: Brainwriting (mineração de dados pelo MIRO)



Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

Além disso, no auge das entrevistas o estudo contou com dez pessoas voluntárias respondentes. Os critérios para a participação foram: experiência no ramo administrativo (gestão) dentro do escopo da área da saúde, conhecimento em manuseio de dados delicados e sigilosos e com sólida experiência em atendimento ao público dentro do ramo de hospitais, clínicas e órgãos públicos que versam o eixo temático da pesquisa.

Após esta etapa, no que tange o escopo das entrevistas presenciais, foi possível analisar as expressões e reações das pessoas para cada pergunta, com o propósito de compreender se a ideia inicial do projeto de fato entregaria soluções de valor. Visto que, o *Design Thinking* como método principal, tem o papel de buscar algo além de respostas básicas e curtas. Esculpe um regulamento inovador focado no ser humano proporcionando a solução de problemas complexos ao identificar, entender e solucionar, de forma inventiva, as dores nos contextos vividos (Apocalypse; Jorente, 2022, p.02).

Para auxiliar no processo de análise, foi desenvolvido um painel de indicadores através da ferramenta Power B.I. Neste quadro, pode-se visualizar o perfil dos entrevistados (sexo, faixa etária, país, estado, profissão e experiência) e é possível ver também as dores relatadas, mapeadas nas entrevistas (Figura 2)

Figura 2: Painel B.I (Perfis de Entrevistados)



Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

A partir destes dados, estabeleceu-se o produto inicial a ser trabalhado pela *MedSoluti*. Mergulhando no universo da Matriz de Pugh, três ideias foram selecionadas, com base no aparato recolhido com as entrevistas sobre qual a maior carência a ser sanada, foi segurança e leitura de dados. Para a análise houve a escolha dos critérios, expressos em: segurança da informação, experiência do cliente, imagem corporativa, redução de custos, eficiência operacional, treinamento, desenvolvimento e implantação e riscos, totalizando assim um percentual final base de 100%.

Cada ideia obteve uma nota de 0 a 100 com relação a cada critério analisado, para que ao final fosse possível multiplicar a nota pelo peso atribuído e assim chegar a um resultado, sendo que o maior número resultante, seria o problema escolhido para ser trabalhado. Segundo Souza (2019, p.24), pode-se entender que esse método a partir da matriz de Pugh é uma forma de converter os requisitos dos clientes em um produto a ser entregue.

A mudança provida pelo *hub*, inicia-se com uma consultoria, onde serão feitos diagnósticos de maturidade das equipes com relação ao entendimento sobre dados. A partir desse mapeamento, o projeto evolui com foco nos serviços de letramento de dados; governança e interoperabilidade; *blockchain*; desenvolvimento de painéis; automação e aplicativos; suporte na estruturação de salas de comando; padronização de ferramentas de gestão e acompanhamento de projetos; comunicação institucional e marketing.

3 CONCLUSÃO

Com base nos métodos aplicados neste estudo, foi possível concluir que a maior oportunidade de transformação de negócios em gestão de saúde está relacionada à soluções e produtos de dados.

Ao passo que a tecnologia evolui, os negócios se transformam e a competitividade aumenta. Soluções digitais para suporte no gerenciamento dessas mudanças, tornam-se essenciais para que os hospitais possam operar de maneira mais estratégica e embasada.

As pesquisas mostraram que existem uma série de desafios envolvendo governança, ferramentas de coleta, padronização, armazenamento, divulgação, leitura e interpretação de dados. Muitos hospitais ainda operam serviços de gestão exclusivamente em planilhas, o que dificulta muito as tomadas de decisões.

A *MedSoluti* visa transformar desafios em soluções, melhorando a eficiência operacional, aumentando a qualidade e acessibilidade de dados por meio da tecnologia e cuidado com as pessoas, personalizando os serviços de acordo com a realidade e momento de cada hospital.

O projeto em um hospital inicia-se com o diagnóstico de maturidade das equipes por meio de entrevistas, que avaliará o entendimento das pessoas sobre os conceitos envolvendo dados. A partir dessa análise, será construída uma solução incremental, a fim de trabalhar a mudança de cultura e a implementação de ferramentas simples para que assim seja possível evoluir para soluções mais robustas envolvendo aplicativos, inteligência artificial, *machine learning*, *blockchain*, entre outras.

REFERÊNCIAS

APOCALYPSE, S. M.; JORENTE, J. V. . O Método *Design Thinking* e a pesquisa em Ciência da Informação. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, [S. l.], v. 27, n. 1, 2022. DOI: 10.5007/1518-2924.2022.e87281. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/87281>. Acesso em: dez. 2023.

BROWN, T. ***Design Thinking***: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. Alta Books Editora, 2020.

KIM, L; NELSON, R. R. (Org.). **Tecnologia, aprendizado e inovação**: as experiências das economias de industrialização recentes. Tradução de Carlos D. Szlak. Campinas: Ed. Unicamp, 2005. 504 p. (Clássicos da Inovação).

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing**: uma orientação aplicada. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001. p. 720.

RIES, E. **A Startup Enxuta**: Como os empreendedores atuais utilizam inovação contínua para criar empresas extremamente bem-sucedidas. São Paulo: Leya Editora, 2012.

SOUZA, J. J. de. **Proposta de metodologia de gestão de desenvolvimento de produtos para aplicação em micro e pequenas empresas**. Monografia (Especialização em Gestão do Desenvolvimento de Produtos) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2019. 108 f.

TACHIZAWA, T.; SCAICO, O. **Organização flexível: qualidade na gestão por processos**. 2. ed. São Paulo, Atlas, 2006.