



PROCESSO DECISÓRIO: Um estudo de caso em uma empresa prestadora de serviços em saúde na cidade de Serra Talhada- PE.

Carla Bruna Alves Bezerra-Universidade Federal Rural de Pernambuco-Brasil¹
Leonardo Rodrigues Ferreira-Universidade Federal Rural de Pernambuco-Brasil²

Resumo

O processo de tomada de decisão pode ser visto como uma ação organizada e sistemática que visa selecionar a alternativa mais vantajosa em determinadas circunstâncias, ou seja, esse tipo de decisão geralmente busca minimizar perdas ou criar situações que o beneficiem. A problemática está relacionada com a dificuldade no processo de tomada de decisão que pode influenciar nos processos de uma empresa de saúde. Este estudo objetiva investigar as dificuldades no processo de tomada de decisões de uma organização. O referencial teórico abrange às características e aspectos relacionados com o processo decisório e os modelos de tomada de decisão. Classifica-se como descritivo com uma abordagem qualitativa, com a obtenção de dados através de um estudo de caso com questionário em uma empresa de serviços de saúde da cidade de Serra Talhada-PE. Com isso, analisou as características que envolvem os processos de tomada de decisão, relatando análises com base em respostas apresentadas no questionário proposto. Os resultados indicam que o processo decisório pode ter uma influência direta na cadeia de comando de uma organização e que isso pode gerar problemas que impactam no processamento de atividades essenciais de uma empresa. Por esse fato o tomador de decisão é o componente importante para analisar os critérios gerenciais de uma organização, isso porque ele tem um papel de designar quais decisões são boas ou ruins e, dessa forma, traçar meios que fomentem esse processo, ou seja, sem esse entendimento o tomador de decisão fica mais propenso a cometer erros e gerar problemas em sua cadeia de comando.

Palavras-chave: Processo decisório. Tomador de decisão. Cadeia de comando. Tipos de decisão.

1 INTRODUÇÃO

Todos os dias, milhares de decisões são tomadas dentro de uma organização por gerentes ou funcionários, essas deliberações se estabelecem desde as mais triviais até aquelas que podem afetar o processo de toda a organização, ou seja, seu papel nos mercados globais, sobrevivência, expansão ou estagnação.

¹ C.brunabezerra@gmail.com

² lrferreira.adm@gmail.com

Neste contexto, avaliar o impacto do processo de tomada de decisão nas organizações requer identificar alterações reais ou efetivas, que ajudem os gestores a perceber que podem gerar causa e intervenção na empresa. Para Ramos (2023) a qualidade do processo de tomada de decisão é muito importante nessas configurações. Isso porque implica uma cadeia complexa de decisões tomadas por diferentes atores em diferentes áreas políticas em relação à formulação e implementação de estratégias, alocação de recursos e elegibilidade.

Dessa forma, buscar entender os fatores que fomentam o processo decisório para os gestores das organizações é de fundamental importância para o entendimento dos administradores, isso porque uma organização é um sistema de tomada de decisão em que cada pessoa participa de forma consciente e racional, escolhendo e tomando decisões entre opções mais ou menos racionais, com base na sua personalidade, motivação e na sua atitude. (RAMOS; FERNANDES, 2023).

O processo de consciência e pensamento situacional é fundamental para explicar o comportamento humano nas organizações. O que as pessoas valorizam e desejam influência, o que suas opiniões e interpretações influenciam. Em outras palavras, as pessoas tomam decisões de acordo com sua percepção da situação. Por outro lado, as pessoas são processadores de informação, geradores de opinião e tomadores de decisão (SILVA; SANTOS, 2021).

Portanto, o processo de tomada de decisão de especialistas e executivos dentro de uma organização está intimamente relacionado ao seu sucesso ou fracasso. No entanto, o tema da tomada de decisão, apesar de sua relevância, é amplamente reconhecido como não central para a formação profissional, Ramos e Fernandes (2023). Em decorrência deste entendimento, observa-se a necessidade da realização de estudos sobre essa temática em uma empresa prestadora de serviços em saúde em Serra Talhada/PE, pelo fato de ocorrerem falhas no procedimento em relação à tomada de decisões que ficam centralizadas em apenas um gestor, proporcionando uma demanda muito grande de decisões em único receptor e gerando problemas na cadeia de comando, o que leva a questão de pesquisa: De que forma a dificuldade no processo de tomada de decisão pode influenciar nos processos de uma empresa de saúde?

Assim, o objetivo geral do presente estudo é investigar as dificuldades no processo de tomada de decisões. E os objetivos específicos: identificar mecanismos que possam ajudar no melhoramento da tomada de decisão e analisar com detalhamento as ações que impactam e dificultam os processos que rodeiam à organização de acordo com as decisões envolvidas.

A importância desta pesquisa justifica-se especialmente pelo fato de as empresas terem necessidades de um ter um conhecimento sobre os processos e etapas que influenciam na

tomada de decisão, podendo assim evitar problemas na cadeia de comando. Além disso, a pesquisa visa contribuir com a literatura já existente, relacionando os conceitos de processo decisório e as ações de uma empresa do sertão de Pernambuco. A relevância do estudo se dá no âmbito da discussão dessa temática que muitas vezes é deixada de lado por administradores e que é de extrema importância para as empresas.

Nas próximas seções serão abordados o referencial teórico a respeito dos fatores e ferramentas que contribuem na tomada de decisão das empresas, em seguida serão apresentados os procedimentos metodológicos utilizados nesta pesquisa, logo após a análise dos resultados e discussão sobre a pesquisa aplicada e coleta de dados, finalizando com as considerações finais e as referências.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 PROCESSO DECISÓRIO

De acordo com Ramalho (2017) a tomada de decisão é da natureza humana, seja com o objetivo de resolver um problema ou se houver outra maneira de atingir um objetivo. O processo de tomada de decisão pode ser simples ou complexo, dependendo da importância do objetivo a ser alcançado e do impacto que essa escolha terá na vida pessoal e profissional do indivíduo. Como escolher entre uma grande variedade de ótimos filmes para assistir, como definir o melhor curso e/ou instituição para concluí-lo, como escolher entre três candidatos a vagas, quando escolher em qual provedor aplicar critérios a serem utilizados, e muitas outras opções lá fora.

Dada a complexidade da organização, o processo de tomada de decisão – operacional, tático e estratégico – torna-se uma questão de vida ou morte diante das forças competitivas impostas pelo mercado (RAMALHO, 2017).

Para Maximiano (2009) as decisões são tomadas para adiantar problemas ou escolher oportunidades. O seguimento de conquista de solução começa com um ato de interesse, desafio, raridade ou frustração. Um objetivo pode ser alcançado, um transtorno pode surgir, um ato pode estar sendo corrigido, um caso pode acudir exigindo ação, uma chance pode estar sendo aproveitada.

Processo Decisório: Um estudo de caso em uma empresa prestadora de serviços em saúde na cidade de Serra Talhada- PE

Já segundo Caldas (2023) por mais complexa que seja uma decisão, se os seis critérios forem respeitados, sua eficácia se traduz em menor chance de erro. Portanto, o quadro abaixo especifica esses critérios:

Quadro 1: Critérios respeitados na tomada de decisão

Numeração	Critérios
1	Focar no que realmente importa.
2	Definir uma atitude lógica.
3	Identificar fatores subjetivos e objetivos e combinar pensamento analítico (dados e informações) com pensamento intuitivo (reconhecimento de problemas).
4	Trabalhar apenas com as informações necessárias para analisar e resolver o problema apresentado.
5	Orientar e induzir a obter dados relevantes e opiniões relevantes e consistentes.
6	Ser descomplicado, seguro, fácil de usar e flexível.

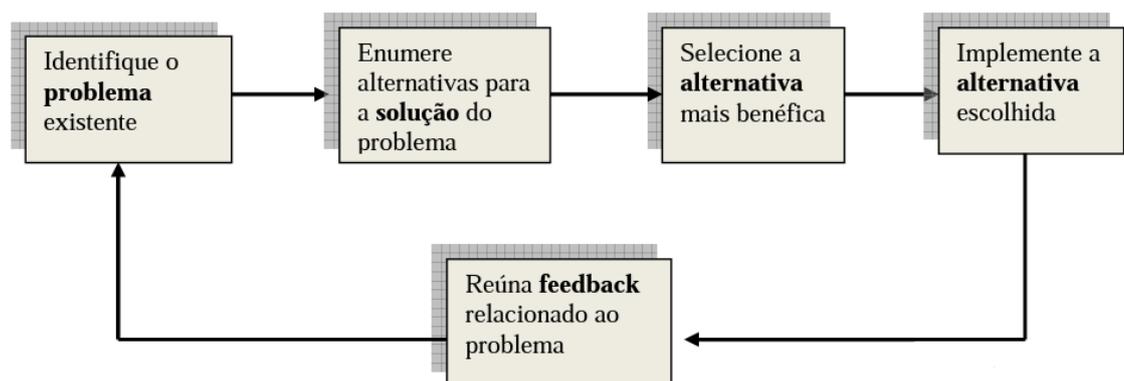
Fonte: Adaptado de Caldas, 2023.

Dessa forma, para Gomes (2002) as decisões podem ser categorizadas como simples ou complexas, concretas ou estratégicas, e suas consequências podem ser imediatas, de curto prazo, de longo prazo ou uma combinação de formas anteriores, levando às vezes a resultados muito diferentes.

Portanto, vários níveis de tomada de decisão ocorrem dentro de uma organização em busca desses objetivos. Os níveis são: Decisões estratégicas, táticas e operacionais que mobilizam todos os recursos da empresa para atingir os objetivos (PERREIRA, 2019).

Bertoncini (2013) ressalta que o processo de tomada de decisão é uma atividade propensa a erros porque é influenciado pelas características pessoais e percepções do tomador de decisão. Para minimizar esses erros e obter melhores resultados, deve-se efetuar um processo organizado e sistemático. Portanto, essa perspectiva tem que ser seguida em algumas etapas:

Figura 1- Perspectivas do processo de tomada de decisão



Fonte: Adaptado de Bertoncini, 2013

De acordo com Maximiano (2009) processo de tomada de decisão possui uma estrutura lógica e sequencial que visa identificar problemas/oportunidades, considerar diagnósticos, considerar alternativas possíveis e considerar as melhores opções para possibilitar uma tomada de decisão eficaz. O autor acrescenta que é necessário que haja uma tomada de decisão para a identificação e definição do problema, detalhamento dos problemas identificados e soluções a partir das informações existentes e, por fim, uma comparação abrangente de possíveis soluções e alternativas para cada problema identificado.

Moritz e Pereira (2006) afirmam que as organizações precisam tomar decisões que ofereçam múltiplas opções de soluções sempre que surge um problema. Além disso, mesmo que haja apenas uma opção de solução a seguir, pode haver a opção de adotar ou não essa opção. Esse processo de escolher o caminho mais adequado para uma organização em determinadas circunstâncias é chamado de tomada de decisão ou processo de tomada de decisão.

A tomada de decisão é uma escolha que visa encontrar uma solução, avaliar alternativas de ação e implementar um plano desejado visando a solução de um determinado problema ou escolher um caminho para o desenvolvimento de uma organização. Para tomar uma decisão, é necessário analisar as características da estrutura decisória e a incerteza, importância e urgência causada pela decisão (BRAND; DA SILVA, 2022).

Portanto, diferentes atores podem estar envolvidos, dependendo do nível de tomada de decisão. Estes podem ser realizados por funcionários públicos, como governadores e ministros, diretores organizacionais, supervisores, administradores, engenheiros e até mesmo um ou mais órgãos (não necessariamente um). O nome do tomador de decisão, portanto, pertence à pessoa que é responsável por tomar a decisão e que tem autoridade para confirmá-la (SILVA, 2019).

2.1.1 Decisões programadas e não programadas

De acordo com Maximiano (2009) as decisões iniciais podem ser categorizadas em dois tipos, programadas e não programadas, dependendo de quão bem a organização conhece a situação do problema.

Para o autor, a tomada de decisão programada faz parte do conjunto de soluções de uma organização. Eles resolvem os problemas que enfrentamos antes e sempre funcionam da mesma forma. Nesses casos, não há necessidade de diagnosticar, desenvolver alternativas e escolher seu próprio curso de ação. Dessa forma, basta aplicar a abordagem pré-definida. Portanto, os exemplos de decisões programadas incluem políticas, algoritmos, procedimentos e regras de decisão.

Segundo Lima (2014) as decisões programadas acontecem o tempo todo nas operações diárias de uma organização, especialmente no nível operacional. Elas representam um conjunto de soluções pré-estabelecidas para resolver problemas que ocorrem constantemente de maneira semelhante, como manutenção de máquinas e equipamentos, procedimentos de criação de programas de produção com base nos requisitos do cliente.

Já por outro lado, Maximiano (2009) define que as decisões não programadas são preparadas uma de cada vez para resolver problemas que não podem ser resolvidos com soluções padrão. Estas são as novas atitudes que as organizações estão enfrentando pela primeira vez, permitindo diferentes abordagens, cada uma com seus próprios pontos fortes e fracos. Este tipo de situação requer um processo contínuo de análise desde a compreensão do problema até a tomada de decisão.

Esse tipo de decisão é caracterizado pela imprevisibilidade, como o surgimento de novos concorrentes e o esgotamento de certos tipos de matérias-primas. Por serem mais complexos, são atribuídos ao nível organizacional ou estratégico da empresa (LIMA, 2014).

3 METODOLOGIA

Considerando que o estudo tem como objetivo analisar os fatores que influenciam a tomada de decisão de na empresa de assistência de saúde em Serra Talhada, esta pesquisa caracteriza-se como descritiva no que diz respeito aos objetivos, pois pretende descrever os mecanismos de tomada de decisão que fazem parte do ambiente dos gestores. Quanto à abordagem, pode ser classificada como qualitativa, sendo realizada uma revisão bibliográfica em livros, sites, periódicos, artigos e no Google Acadêmico para obter maior embasamento teórico sobre a temática estudada.

A pesquisa qualitativa, segundo Minayo (2008) refere-se ao estudo da história, relacionamentos, representações, crenças, percepções e opiniões, e interpretações de como as pessoas vivem, elaboram, sentem e pensam sobre si mesmas. De acordo com Vieira, Lima e Milan (2022) as técnicas qualitativas não apenas nos permitem explicar e entender a complexidade de nossos objetos de pesquisa, mas também contribuem para o processo de mudança em grupos específicos.

Quanto à estratégia de pesquisa, é um estudo de caso aplicado a empresa de assistência de saúde, de Serra Talhada, utilizado para contribuir com o conhecimento que temos dos fenômenos individuais, organizacionais, sociais e políticos de um grupo nas questões de tomada de decisão. Para Yin (2005) o estudo de caso representa uma estratégia de pesquisa recomendada para uma situação em que o “como” e o “por quê” são questões de pesquisa proeminentes e descritivas. Para esse tipo de pesquisa, os pesquisadores usam o que chamamos de fontes de evidência: documentos, escrituras, entrevistas, artefatos físicos e observações participativas diretas.

Dessa forma, o tratamento de informações foi baseado na análise de conteúdo que é empregada no processamento da informação, com base nas modalidades de análise temática. Fazer análise temática é descobrir o núcleo de sentido que constitui a comunicação, cuja presença e frequência são importantes para o alvo pretendido da análise. Essa análise é dividida em três fases. A primeira corresponde à pré-análise e consiste na seleção inicial dos documentos a serem analisados, um esboço dos objetivos da pesquisa relacionados ao material coletado e o

Processo Decisório: Um estudo de caso em uma empresa prestadora de serviços em saúde na cidade de Serra Talhada- PE

desenvolvimento de indicadores para orientar a interpretação final. A segunda etapa é a exploração do material relacionado às operações de classificação voltadas para a identificação de categorias, e o processo de redução de textos a palavras e frases significativas, visando chegar ao cerne da compreensão do texto. Na terceira e última etapa, os dados importantes são organizados e relacionados aos aspectos teóricos. Isto diz respeito ao processamento dos resultados obtidos e sua interpretação (MINAYO, 2008).

A pesquisa foi realizada em uma empresa prestadora de serviços em saúde, localizada na cidade de Serra Talhada/PE. A escolha ocorreu por se tratar de uma organização estruturada, onde acontecem processos de tomada de decisão em todos os níveis e a todo momento no ambiente institucional.

Definiu-se a aplicação de um questionário estruturado mediante plataforma do Google Forms, sendo um formulário online com 4 perguntas, em forma de escala classificatória, sobre a forma que o processo decisório pode influenciar nos mecanismos de uma organização, onde foram direcionadas aos gestores que aceitaram participar voluntariamente, em que houve 11 respondentes e se caracterizaram como amostra de agrupamento deste estudo.

Os dados da pesquisa foram coletados entre julho e agosto de 2023, utilizando gestores de uma empresa prestadora de serviços em saúde em Serra Talhada/PE. E, após a coleta, os dados foram estruturados em gráficos e apresentados, de forma descritiva, nos textos, que estão localizados nos resultados.

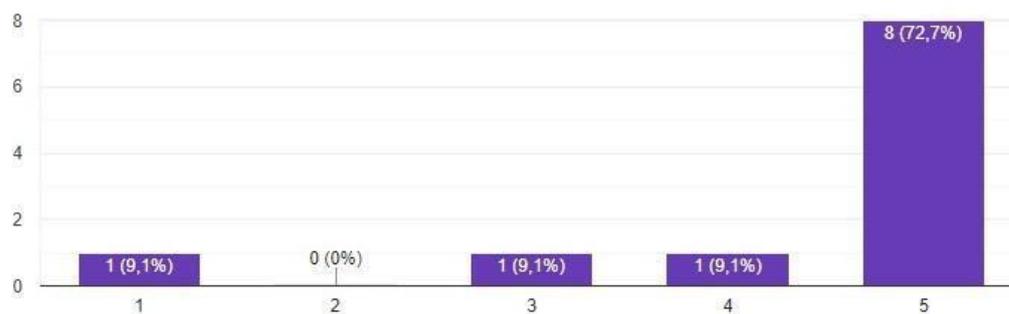
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O seguinte tópico vai apresentar os resultados obtidos a partir da coleta de dados da pesquisa, os quais são apresentados em forma de gráficos e textos explicativos, para melhor compreensão dos leitores. Para elaboração, utilizou-se o processo decisório como um formador de resultados, comunicação na tomada de decisão, impactos de decisões centradas e critérios a serem observados na tomada de decisão.

Gráfico 1 – Processo decisório como um formador de resultados

Processo Decisório: Um estudo de caso em uma empresa prestadora de serviços em saúde na cidade de Serra Talhada- PE

Na sua concepção, uma gestão não tão presente e nem tão engajada, no qual, não utilizam critérios nas tomadas de decisões da empresa, afeta nos resultados dentro da organização?



Fonte: Elaboração própria (2023)

O gráfico 1 buscou demonstrar a percepção dos gestores quanto ao processo decisório como um formador de resultados na organização. Dentre as respostas, 72,7% marcaram que esse processo tem grande influência nos resultados, 9,1% que tem uma parcela de relevância e 9,1% que o fator de tomada de decisão não tem papel fundamental nos resultados da empresa.

Nesse contexto, as respostas com maior percentual se alinham com o pensamento de Ramos e Fernandes (2023), onde os autores afirmam que a tomada de decisão é um tema importante para as organizações, principalmente quando o foco está na formulação e implementação da estratégia. A tomada de decisão é comum na vida de um gestor e muitas vezes envolve compromissos de longo prazo que podem não compensar totalmente os recursos investidos. No entanto, o percentual que consideram o processo decisório pouco relevante, está condicionado ao conceito que a ciência da administração pouco contribuiu para o trabalho desses especialistas ou gestores, porque os métodos de tomada de decisão diferiam pouco dos gerentes do século XIX (RAMOS; FERNANDES, 2023).

Gráfico 2 – Comunicação na tomada de decisão

A falta de comunicação influencia nas tomadas de decisões dentro da organização?



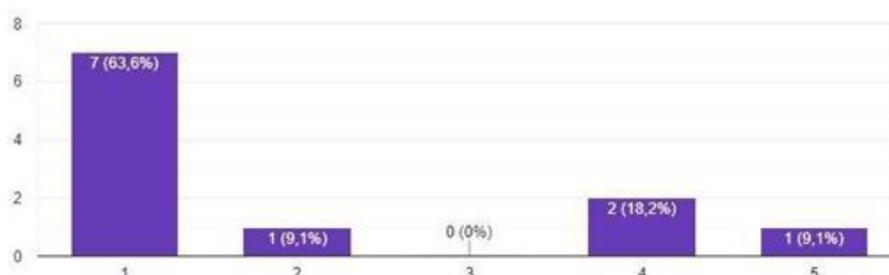
Fonte: Elaboração própria (2023)

O gráfico 2 buscou mostrar a análise dos gestores acerca da relevância da comunicação na tomada de decisão. Dentre os resultados, foram: 90,9% que consideram a comunicação importante no processo de decisão e 9,1% acham que esse fator contribui em partes para o tomador de decisão.

Nessa perspectiva Neis (2018) analisa que a comunicação é de extrema importância na tomada de decisão, pois é de acordo com ela que se consegue encontrar soluções mais rápidas, buscar alternativas e colocar em prática o que foi planejado, sempre escolhendo o melhor caminho para os processos da organização. Assim, como na pesquisa, o autor avalia a comunicação como um fator primordial na tomada de decisão, seja ela para solucionar um problema ou planejar o que deve ser feito em determinado momento.

Gráfico 3 – Impactos de decisões centradas

Decisões centradas em apenas um gestor dentro da organização, impactam positivamente ?



Fonte: Elaboração própria (2023)

O gráfico 3 tentou apresentar através da percepção dos gestores sobre os impactos causados pelas decisões centradas em apenas um elemento na organização. Entre as respostas, 63,6% acham que esse tipo de decisão nunca impacta positivamente nos processos da empresa, 9,1% que essas decisões poucas vezes podem contribuir de forma positiva e 27,3% acham que muitas vezes essa tomada de decisão pode impactar de maneira positiva.

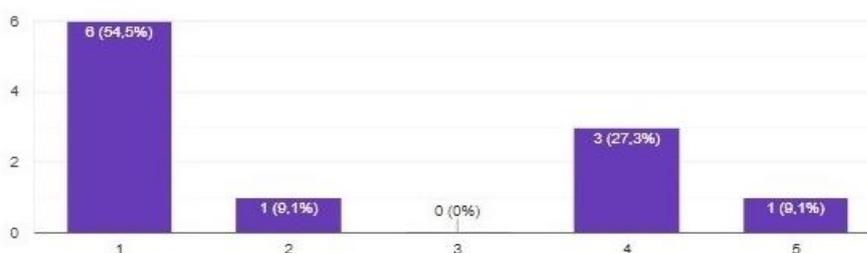
Portanto, assim como afirma Caldas (2023), que confirma as teorias da pesquisa, ter um processo de tomada de decisão não estruturado que capte problemas e oportunidades, onde não possa ter diagnósticos e alternativas para melhores opções de tomada de decisão, deixando assim uma centralidade na decisão, pode gerar impactos que prejudiquem a eficácia do processo de decisão. O autor acrescenta que é necessário que haja interligação entre os tomadores de decisão, onde esses processos busquem determinar problemas e soluções de forma eficaz e rapidamente. Dessa forma, ter decisões centradas em apenas um gestor, proporcionando uma demanda muito grande de decisões em único receptor e gerando problemas na cadeia de comando.

Gráfico 4 – Critérios a serem observados na tomada de decisão

Segundo Hammond (2004) por mais complexa que seja uma decisão, se os seis critérios forem respeitados, sua eficácia se traduz em menor chance de erro. Esses seis critérios são:

- 1- Focar no que realmente importa;
- 2- Definir uma atitude lógica e consistente;
- 3- Identificar fatores subjetivos e objetivos e combinar pensamento analítico (dados e informações) com pensamento intuitivo (reconhecimento de problemas);
- 4- Trabalhar apenas com as informações necessárias para analisar e resolver o problema apresentado;
- 5- Orientar e induzir a obter dados relevantes e opiniões relevantes e consistentes;
- 6- Ser descomplicado, seguro, fácil de usar e flexível.

Em uma escala de 1 à 5, o quão são utilizados critérios como estes apresentados acima na organização?



Fonte: Elaboração própria (2023)

Já o gráfico 4 buscou exibir na visão dos colaboradores os critérios a serem observados na tomada de decisão na organização. Onde os resultados obtidos foram: 63,6% consideram esses critérios pouco vivenciados no contexto organizacional no que diz respeito ao processo decisório, 27,3% que muitas vezes esses critérios são utilizados e 9,1% que sempre são usados dentro da empresa.

Com isso, pode-se afirmar que a abordagem desses diversos critérios não é mencionada ou tratada dentro do ambiente organizacional. Dessa forma, é notório que isso pode causar a empresa transtornos ou atos que não podem ser corrigidos, inibindo assim ação de determinada tomada de decisão, deixando de lado assim uma chance de aproveitar decisões bem trabalhadas (MAXIMIANO, 2009).

Portanto, Brand e Da Silva (2022) ressaltam que quando se trabalha em um ambiente é necessário construir critérios de gestão de decisão que envolve determinar os meios a serem utilizados. Cada organização desenvolve e constrói seu próprio conjunto de critérios, que serão consistentes com os objetivos estratégicos da organização.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo investigou as dificuldades no processo de tomada de decisões, identificando mecanismos que possam ajudar no melhoramento na tomada de decisão e analisou mais a fundo ações que impactam diretamente nos problemas ocasionados por péssimas decisões em torno da organização. Por meio do levantamento de dados obtidos no formulário com os gestores de uma empresa de saúde de Serra Talhada-PE, sobre a percepção da temática proposta.

Obtendo uma amostra de 11 gestores respondentes no ano de 2023. Para o alcance do objetivo utilizou-se a abordagem qualitativa e descritiva. Os resultados indicaram que por mais que os gestores considerem o processo de tomada de decisão um tema importante no ambiente organizacional, ainda faltam padrões que se adequem com os conceitos atuais, onde ocasiona um problema nos mecanismos que rodeiam o tomador de decisão, condicionando assim uma sobrecarga e, conseqüentemente, um gargalo que limita as ações do colaborador, proporcionado um problema para apenas um membro da organização.

Processo Decisório: Um estudo de caso em uma empresa prestadora de serviços em saúde na cidade de Serra Talhada- PE

Nesta perspectiva, tendo em vista o problema de pesquisa foi possível observar que o processo de tomada de decisão por parte dos gestores podem influenciar diretamente na cadeia de comando de uma organização, isso porque quando se trata de funções gerenciais, o agente tomador de decisão deve ter em si alguns critérios que podem impulsionar em uma boa decisão no ambiente empresarial, que quando não se há um entendimento suficiente sobre esses processos, a empresa fica propensa a desencadear diversos impactos ou problemas em torno da cadeia de comando e futuramente desenvolver falhas em todos os níveis administrativos.

Para analisar os critérios gerenciais de uma organização, isso porque ele tem um papel de designar quais decisões são boas ou ruins e, dessa forma, traçar meios que fomentem esse processo, ou seja, sem esse entendimento o tomador de decisão fica mais propenso a cometer erros e gerar problemas em sua cadeia de comando.

Este trabalho sofreu algumas limitações de estudo que podem ser abordadas em pesquisas futuras, onde pode ser estudado uma amostra maior de empresas ou mais específicas, discutir características que não foram consideradas nesta investigação, comentar sobre outros tipos de análise qualitativa.

Diante do exposto, os resultados encontrados nesta pesquisa representam um avanço em relação aos estudos anteriores sobre a temática ao investigar a relação entre processo de tomada de decisão e os fatores que o influenciam na organização. Por estes motivos, a pesquisa também pode estimular sugestões para novos estudos mais aprofundados, assim, pesquisas futuras podem tentar abranger um número maior de empresas, bem como, pode-se levar em consideração outros conceitos dentro do tema, ou até mesmo fatores externos que influenciaram nesses fatores. Outras análises dentro do tema de tomada de decisão nas empresas podem ser abordadas de diversas maneiras, sendo deveras interessante, e que também é uma garantia de resguardo dos interesses das organizações.

REFERÊNCIAS

ANGELONI, Maria Terezinha. **Elementos intervenientes na tomada de decisão**. Ciência da informação, v. 32, p. 17-22, 2003.

ARAÚJO, J. C. et al. **ANÁLISE DE SWOT: uma ferramenta na criação de uma estratégia empresarial**, Lins, 2015. V Encontro Científico e Simpósio de Educação Salesiano, Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium, Faculdade de Lins, 2015.

Processo Decisório: Um estudo de caso em uma empresa prestadora de serviços em saúde na cidade de Serra Talhada- PE

BAZONI, Anderson A. F. **Implantação do Diagrama de Ishikawa em uma empresa do segmento de tintas e materiais para construção, para solucionar problemas de estocagem e recebimento: Gestão em Foco.** 3 ed. São Paulo: UNISEPE, 2015. 238p.

BERTONCINI, Cristine et al. **Processo decisório: a tomada de decisão.** Revista FAEF, v. 5, n. 3, p. 8-34, 2013.

BOVO, Cassiana Klebis. **Aplicação da análise ambiental (SWOT) no planejamento de um projeto de construção civil: um estudo de caso.** Humanidades & Inovação, v. 3, n. 3, 2016.

BRAND, Guilherme Lottermann; DA SILVA, Macáliston G. **Modelo de tomada de decisão multicritério em terceirização com apoio do AHP.** Revista CIATEC-UPF, 14(2), 107-120, 2022.

CALDAS, Arthur Mendonça Lins. **Ciência de dados no processo decisório empresarial: um estudo de caso sobre segmentação de mercado na Pearson Education.** 2023. Trabalho de Conclusão de Curso.

CAMPOS, V. F. **Gerenciamento da rotina do trabalho do dia a dia. Minas Gerais: INDG Tecnologia e Serviços Ltda.,** 2013.

SILVA, Maria Eduarda Souza; SANTOS, Adila Maia. **Comportamento humano nas organizações.** Caderno de prática de estágio, p. 69. 2021.

KLOC, C. **Análise SWOT como ferramenta para gerenciamento de riscos em projeto de IT (Information Technology), com foco no segmento de seguros de uma instituição financeira.** Curitiba, 2012. Monografia apresentada ao Departamento de Contabilidade do Setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná como requisito para obtenção do título de Especialista em Gestão de Negócios –turma 2011, Curitiba, 2012, 75 páginas. Disponível em: <<https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/39115/R%20-%20E%20-%20CAROLINA%20KLOC.pdf?sequence=2&isAllowed=y>>. Acesso em: 03 ago. 2023.

LIMA, J. A. **O papel do administrador e sua influência no processo decisório e na solução de problemas na construtora ARX-ME.** 2014. Trabalho de Conclusão de Curso.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à Administração.** Ed. Compacta. São Paulo: Atlas, 2009. 294p.

MINAYO, M. C. de S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** São Paulo: Hucitec, 2008.

MORITZ, Gilberto de Oliveira; PEREIRA, Mauricio Fernandes. **Processo decisório.** Florianópolis: SEAD/UFSC, 2006.

MOURA, L. R. **Qualidade simplesmente Total.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

Processo Decisório: Um estudo de caso em uma empresa prestadora de serviços em saúde na cidade de Serra Talhada- PE

NEIS, Míriam. **Processo decisório sobre cuidados paliativos em unidade de terapia intensiva pediátrica: comunicação, vivências e sentimentos**. 2018.

SILVA, João Pedro Ferreira. **Um estudo sobre processo decisório em uma organização privada da cidade de Caruaru**. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso.

RAMALHO, Bruno Araujo. **Processo decisório e motivação no âmbito das normas sobre o 'rol de procedimentos e eventos em saúde': uma análise exploratória**. 2017. Tese de Doutorado.

RAMOS, Simone Cristina; FERNANDES, Jane Mendes Ferreira. **Processo Decisório e Organizações**. Editora Appris, 2023.

VIEIRA, Marieli; LIMA, Luciana Leite; MILAN, Marcelo. Metodologia da pesquisa: introdução à pesquisa qualitativa. **Métodos e técnicas de pesquisa para economia criativa e da cultura [recurso eletrônico]**. p. [61-109], (Cap. 2), 2022.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

Apêndice

Formulário:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfqhOwaGqjO85cfeGUt8hvKJBG9eKM5F9aeHwDI2o0VMIs8vQ/viewform?usp=sf_link

DECISION-MAKING PROCESS: A case study in a company providing health services in the city of Serra Talhada- PE.

Abstract

The decision-making process can be seen as an organized and systematic action that aims to select the most advantageous alternative in certain circumstances, that is, this type of decision generally seeks to minimize losses or create situations that benefit it. The problem is related to the difficulty in the decision-making process that can influence the processes of a healthcare company. This study aims to investigate the difficulties in an organization's decision-making process. The theoretical framework covers the characteristics and aspects related to the decision-making process and decision-making models. It is classified as descriptive with a qualitative approach, with data obtained through a case study with a questionnaire in a health services company in the city of Serra Talhada-PE. With this, it analyzed the characteristics that involve decision-making processes, reporting analyzes based on answers presented in the proposed questionnaire. The results indicate that the decision-making process can have a direct influence on an organization's chain of command and that this can generate problems that impact the processing of a company's essential activities. For this reason, the decision maker is the important component for analyzing the management criteria of an organization, because he has the role of designating which decisions are good or bad and, in this way, devising means that encourage this process, that is, without this understanding, the decision maker is more likely to make mistakes and generate problems in their chain of command.

Keywords: Decision-making process. Decision maker. Chain of command. Decision types.

PROCESO DE TOMA DE DECISIONES: Estudio de caso en una empresa prestadora de servicios de salud en la ciudad de Serra Talhada-PE.

Resumen

El proceso de toma de decisiones puede verse como una acción organizada y sistemática que tiene como objetivo seleccionar la alternativa más ventajosa en determinadas circunstancias, es decir, este tipo de decisiones generalmente busca minimizar pérdidas o crear situaciones que lo beneficien. El problema está relacionado con la dificultad en el proceso de toma de decisiones que puede influir en los procesos de una empresa sanitaria. Este estudio tiene como objetivo investigar las dificultades en el proceso de toma de decisiones de una organización. El marco teórico cubre las características y aspectos relacionados con el proceso de toma de decisiones y los modelos de toma de decisiones. Se clasifica como descriptivo con enfoque cualitativo, con datos obtenidos a través de un estudio de caso con cuestionario en una empresa de servicios de salud de la ciudad de Serra Talhada-PE. Con esto, analizó las características que involucran los procesos de toma de decisiones, reportando análisis basados en las respuestas presentadas en el cuestionario propuesto. Los resultados indican que el proceso de toma de decisiones puede tener una influencia directa en la cadena de mando de una organización y que esto puede generar problemas que impacten el procesamiento de las actividades esenciales de una empresa. Por esta razón, el tomador de decisiones es el componente importante para analizar los criterios de gestión de una organización, porque tiene el rol de designar qué decisiones son buenas o malas y, de esta manera, idear medios que fomenten este proceso, es decir, sin este entendimiento, es más probable que quien toma las decisiones cometa errores y genere problemas en su cadena de mando.

Palabras clave: Proceso de toma de decisiones. Tomador de decisiones. Cadena de mando. Tipos de decisión.