

MAPEAMENTO DA ESTRUTURA EM CINCO CONFIGURAÇÕES: UM ESTUDO EM HOSPITAIS E CLÍNICAS NA CIDADE DE PICOS

Ericelma Deusa da Conceição (bolsista ICV), Ana Márcia Batista Almeida (orientador, Curso de Administração – UFPI/CSHNB).

O varejo de serviço ocupa lugar de destaque na economia mundial, em virtude disso, nas últimas décadas, intensificou-se a busca pelo aperfeiçoamento do padrão de serviços oferecidos para maior satisfação dos clientes. Esse setor é responsável por uma parcela considerável na geração de empregos e de riqueza e também pela análise das tendências e transformações que a economia brasileira vem experimentando, refletido através do Produto Interno (CORRÊA; CAON, 2002).

Gianesi e Corrêa (2007), afirma que a estrutura organizacional é de importância incontestável para a eficácia dos serviços. Referenciando Mintzberg (2008), essa pesquisa objetiva mapear a estrutura de Clínicas e Hospitais do setor privado na cidade de Picos, esclarecendo os perfis de cada empresa de acordo com as cinco configurações propostas pelo autor (2008).

O embasamento teórico dessa pesquisa está dividido em seções: varejo, tipos de varejo, estrutura organizacional, tipos de estrutura organizacional e as configurações de Mintzberg (2008). Inicialmente, é abordado o tema varejo, delimitando-se a apresentação de sua tipologia para, em seguida, salientar o varejo de serviço. Em seguida, é analisada a estrutura organizacional, sua definição e seus tipos e, por fim, são apresentadas as cinco configurações de Mintzberg (2008), as quais serão utilizadas como base de classificação para as empresas pesquisadas.

O varejo pode ser definido como: “todas as atividades que englobam o processo de venda de produtos e serviços para atender a uma necessidade pessoal do consumidor final” (PARENTE, 2000, p.22).

De acordo com Lovelock e Wright (2006), serviços são atividades econômicas onde seus principais objetivos são criar valor e oferecer vantagens e ganhos para clientes em tempos e lugares específicos. Complementa Corrêa e Caon (2002), que a verdadeira intenção do serviço é definir os valores e também os elementos principais que a empresa prestadora de serviço pretende criar e entregar para os clientes.

Afirma Mchline, Rojo e Psillakiset al (2003), que um dos principais objetivos dos varejistas de serviços é conseguir alcançar de maneira satisfatória, um elevado padrão de qualidade e consistência nos serviços prestados, superando as expectativas dos seus clientes.

De acordo com Mintzberg (2008), as organizações são estruturadas de forma que possa capturar e dirigir os sistemas de fluxos e para definir os inter-relacionamentos das diferentes partes que a compõe.

Tomando-se por base os critérios mais comumente utilizados e referenciados por VERGARA (2007), a pesquisa que fundamentou esse projeto classifica-se quando aos fins como explicativa, pois tem como principal objetivo tornar algo inteligível e justificar lhe os

motivos. Visa esclarecer quais fatores contribuem de alguma forma, para a ocorrência de determinado fenômeno.

E quanto aos meios, a investigação denomina-se pesquisa de campo, pois foi realizada dentro das instituições onde as características desencadeiam-se (ROESCH, 2006). Tem o objetivo de conseguir informações e conhecimento acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou uma hipótese, que se queira comprovar, ou ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles (LAKATOS, 2007).

A pesquisa aconteceu junto aos funcionários e gerentes das empresas varejistas médico-hospitalar da cidade de Picos, composta pelas seguintes: Clínica Santa Luzia, Fisiomed, Med Center, Clínica de Urgência e Clínica Santa Ana.

A fim de entender e capturar as expectativas dos respondentes supracitados no item anterior nos valem de um questionário auto-administrado com perguntas fechadas junto ao nível operacional e gerencial das empresas. O questionário é composto por 27 perguntas de múltipla escolha, dividindo-se em duas partes distintas, a primeira, composta por 4 questões, no intuito de obter alguns dados pessoais dos respondentes e a última reservada para a coleta de dados categóricos, focalizando questões que denotem relação direta com o tema proposto, sendo utilizada escala formato Likert de 5 pontos iniciando-se com o valor 1 representando concordo totalmente até o valor 5 representado discordo totalmente.

Para realizarmos a análise dos dados coletados e através desta discutirmos os resultados obtidos utilizaremos gráficos que apresentam os percentuais de respostas em relação às características básicas da estrutura.

A análise foi dividida em tópicos que estabelecem uma seqüência lógica entre os assuntos e permitem sua otimização em termos de organização. Primeiramente foram expostas, através de um quadro as características das empresas pesquisadas, depois foram mostrados os resultados, por meio de gráficos, os quais foram analisados tomando por base as cinco configurações propostas por Mintzberg (2008).

Através dessa pesquisa foi possível identificar qual o tipo de estrutura as empresas médico-hospitalares se enquadram, conforme as cinco configurações propostas por Mintzberg (2008). Todas as empresas pesquisadas apresentam um ambiente simples e dinâmico e uma necessidade de poder do executivo principal, conduzindo-as para uma supervisão direta que conforme Mintzberg (2008) são características de uma estrutura simples.

A estrutura das empresas supracitadas também se apresenta como uma burocracia mecanizada, onde há formalização dos procedimentos utilizados pelo o núcleo operacional e uma proliferação de normas e regulamentos em toda a organização (MINTZBERG, 2008). No referente à burocracia profissional as empresas em questão adotam alguns dos critérios que o autor (2008) cita como essenciais para essa configuração.

Palavras-chave: Varejo de serviços médico-hospitalares. Configurações de Mintzberg. Estrutura organizacional

Referências

CORRÊA, Henrique; CAON, Mauro. **Gestão de serviços:** lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. São Paulo: Atlas, 2002.

GIANESI, I.G.N.; CORRÊA, H.L. **Administração Estratégica de Serviços:** operações para satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 2007.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos da metodologia científica-** 6. Edição. São Paulo: Atlas, 2007.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços:** Marketing e Gestão. 1 ed. São Paulo.

MACHLINE, Claude; ROJO, Francisco José Grandis; PSILLAKIS, Homero Miguel et al. **Gestão de Marketing.** 1 ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

MINTZBERG, Henry. **Criando organizações eficazes:** estruturas em cinco configurações. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

PARENTE, Juracy. **Varejo no Brasil:** gestão e estratégia. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

ROESCH, S. M. Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração:** guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. – 3. Ed. – 2. Reimp. – São Paulo: Atlas, 2006.

VERGARA, Sylvania Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** São Paulo: Atlas, 2007.