



ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR

POERSCH, Vinícius¹
EL TUGOZ, Julie R.²
CORNELIUS, Rui Airtton³
Vinicius.poersch@hotmail.com

RESUMO

O foco na gestão hospitalar é muito importante para entendermos como funciona o processo dentro de uma organização desse tipo. A pesquisa busca mostrar aspectos que tratam do planejamento das instituições tais como contratação, o trabalho em equipe, o processo de compra e as dificuldades que enfrentam a respeito de algumas serem instituições filantrópicas. A pesquisa é aplicada também para verificar os procedimentos dentro de alguns setores específicos da instituição, são eles: RH, compras e enfermagem, e como são desempenhados. A pesquisa é classificada como qualitativa em relação aos procedimentos. Foi realizada uma entrevista com dez questões descritivas, a respeito de cada setor escolhido para entrevistar. A entrevista seria realizada em três instituições ambas na cidade de Toledo-PR, porém uma instituição não conseguiu realizar a entrevista. Verificou-se que para um bom planejamento precisa-se de tempo e recursos, mas com uma boa equipe, um líder exemplar e funcionários qualificados, pode-se realizar grandes feitos mesmo com tais recursos limitados.

PALAVRAS-CHAVE: Instituição Filantrópica; Planejamento; Líder Exemplar.

¹Graduando do curso de Tecnologia em Gestão Financeira, da Graduação do Centro Universitário FAG-Toledo.

² Graduanda do curso de Tecnologia em Recursos Humanos, da Graduação do Centro Universitário FAG-Toledo.

³Professor Orientador do curso de MBA – Gestão Empresarial, do Programa de Pós-Graduação do Centro Universitário FAG.



1. INTRODUÇÃO

De acordo com Pedrosa (2004), dentro da economia globalizada, o Brasil está numa situação crítica e, com isso as organizações não suportam os custos relacionados a má qualidade.

A administração para um desempenho adequado precisa-se rever seu modelo de gestão, caso tenha um planejamento inadequado, podendo causar, desperdícios de recursos tanto técnicos, quanto financeiros e físicos.

As organizações ligadas ao ramo da saúde devem ter como seu princípio, o planejamento estratégico, o processo possui vários assuntos importantes para o desenvolvimento e o crescimento das organizações, sendo assim deve ser realizado através de metas e com o auxílio de instrumentos organizacionais.

São ponderadas todas as questões relacionadas a área da gestão hospitalar, o planejamento estratégico é um desafio para o mesmo, até porque hoje em dia é importante que as organizações tenham definido sua forma de gestão, para que assim consigam efetuar seus processos administrativos com maior êxito.

É importante que os hospitais realizem pesquisas sobre as questões internas e externas. A questão interna é sobre o que ocorre dentro do hospital, essa questão aborda os pontos fortes e fracos. A questão externa, ou seja, suas ameaças, o marketing, a imagem do hospital, combatendo as críticas para melhorar a imagem do hospital.

Um dos maiores problemas enfrentados na informatização de setores de atendimento público na área da saúde, está na ameaça que a evolução tecnológica apresenta a profissionais menos familiarizados com essa evolução. A tecnologia, em especial a informática deve ser vista, não como ameaça, mas como ferramenta no auxílio aos profissionais no desempenho de suas atividades cotidianas. A importância do profissional em relação à tecnologia deve ser ressaltada, fazendo com que este compreenda que, sem ele, a tecnologia não tem utilização prática.

Para autores clássicos como (FAYOL, 1916) a principal função administrativa consiste em realizar cinco funções de um processo: prever, organizar, coordenar, comandar e controlar. O processo administrativo demonstrado por Fayol foi a primeira e a mais relevante alternativa sobre a questão da natureza do trabalho gerencial.



O objetivo geral desta pesquisa é o de observar os aspectos que envolvem a gestão hospitalar frente ao processo organizacional e, frente a situação econômica precária; descrever o ambiente hospitalar e sua administração; o comportamento dos gestores; o planejamento hospitalar, entre outros.

Como justificativa para este trabalho, demonstrar a importância de uma boa administração em um hospital, para seu bom funcionamento e boa gestão tanto com os colaboradores quanto os pacientes.

2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 AS ORGANIZAÇÕES

Para Lacombe e Heilborn (2003), como conceito de organização é defendido como sendo um grupo de pessoas que querem alcançar um objetivo, e formam um grupo organizado. Tudo o que nos cerca, que nos oferece bens e serviços, é necessário ter noção que tudo isso é constituído em uma organização.

Certo (2003) diz que organização se refere ao modo de organizar, ele considera um processo de uso ordenado todos os recursos. Podemos entender que vivemos no nosso dia a dia momentos de oportunidades, na qual as organizações executam ofertas de papeis diferentes, em uma adaptação constante de estado.

No nosso dia a dia as diversas atividades tem envolvimento com as organizações e estão presentes em vários setores vitais. Isso "afeta consequentemente os aspectos da existência humana – nascimento, crescimento, desenvolvimento, educação, trabalho, relacionamento social, saúde, e até mesmo a morte" (SILVA, 2013, p. 43).

Esta constatação básica é assim desdobrada por (Daft, 2014, p. 12):

É difícil enxergar as organizações. Podemos ver os sinais externos, como altos edifícios, uma estação de computador ou um funcionário educado, mas a organização como um todo é vaga e abstrata e pode estar espalhada em diversas localidades, até mesmo ao redor do mundo. Sabemos que as organizações estão ali porque elas afetam a todos, todos os dias. Na verdade, elas são tão comuns que as tomamos por algo que sempre esteve ali. Mal percebemos que nascemos num hospital, somos registrados em um cartório, estudamos em escolas e universidades, crescemos com alimentos produzidos em fazendas corporativas, somos assistidos por médicos integrantes de uma equipe, compramos uma casa construída por uma



construtora e vendida por imobiliária, pegamos dinheiro emprestado de um banco, recorremos à polícia e aos bombeiros quando estamos com problemas, usamos empresas de transportes para fazer mudança de casa, recebemos benefícios de órgãos do governo. A maioria de nós passa muitas horas trabalhando numa organização de um tipo o de outro.

As teorias organizacionais buscam contemplar as diferentes características, e isso torna o conhecimento sobre o assunto, por isso ele é posto em livros didáticos como "teoria geral"

A organização é definida para Barnard (1967, p.26-29) como sendo um "sistema cooperativo" sendo assim "um sistema complexo de componentes físicos, biológicos, pessoais e sociais, entre os quais existe uma relação sistemática e específica em razão da cooperação de duas ou mais pessoas que visam a um determinado fim"⁴.

2.2 PLANEJAMENTO NAS ORGANIZAÇÕES

O planejamento é considerado um instrumento de gestão empresarial muito usada pelas empresas, Orlickas (2010, p.37) ressalta que "o planejamento visa prever e minimizar os inibidores dos resultados e maximizar os facilitadores no processo de tomada de decisão, pois permitem que o gestor tome decisões mais assertivas".

A gestão das organizações traz mudanças, pois existem várias mudanças no ambiente e aumenta a competitividade, é importante ter conhecimento com o envolvimento com o procedimento da empresa de maneira ardil, começando pelos seus conceitos até sua importância junto com necessidades da organização.

O processo de um planejamento é muito essencial quanto o processo produtivo, por que é quem incentiva pessoas a refletirem sobre o que acontece, está acontecendo e que acontecerá.

Uma das atividades mais destacadas pela área de controladoria é o planejamento.

A sofisticação tecnológica, os imensos mercados que se abriram e as maneiras de se chegar a eles, a produção em massa, a concepção de tecnoestrutura empresarial, a acirrada competição inter e intranacional exigem do administrador extraordinária atenção a necessidade de, com razoável antecedência, estabelecer missões e

⁴Conceito apresentado em sua *The functions of the executive*, publicado em 1938.



objetivos da empresa, estudar e selecionar os caminhos alternativos, implantar a estrutura e implementar os planos e ideias escolhidas. Em outras palavras PLANEJAR. (MOSIMANN; FISCH, 2008, p.42)

No entanto Lacombe (2009, p. 28) afirma que:

Planejamento é a determinação da direção a ser seguida para se alcançar um resultado desejado. É a determinação consciente de cursos de ação e engloba decisões com base em objetivos, em fatos e estimativa do que ocorreria em cada alternativa disponível.

No século XXI o planejamento é insubstituível para as organizações manterem a concorrência em qualquer lugar, propicia a pesquisa do ambiente da organização proporcionando a inovação da visão sobre as circunstâncias e ameaças, como pontos fracos e fortes.

Com tudo o planejamento é o princípio do trabalho empresarial, e a era da inovação trouxe a globalização, a tecnologia, a competitividade, diversificação, trouxe diversas mudanças.

2.3 EXECUÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

A realização da estratégia traduz em resultados, sendo assim confirma as deliberações estratégicas dos fatores das organizações, como base, coordenação, inventivo, controles e compartilhamento de notícias. Dentro de uma organização inclui extensões relativos à mudanças, poder, liderança e cultura organizacional.

A execução estratégica tem como desafio as mudanças de gerenciamento das organizações, acrescentado pela dificuldade da diversidade das causas interdependentes que estão envolvidos na estratégia de um recinto econômico, ativo e inesperado.

O comportamento nas organizações é feito através do desempenho é parte da gestão estratégica, isso é a parte necessária e influenciadora da estratégia, pode ser usada como foco das atividades críticas, e também para mostrar aos membros sobre a necessidade em mudar a função de alteração na execução dos negócios Neely (1994).

É importante mostrar a estratégias da maneira correta nos preceitos operacionais. A estratégia se for feita com êxito, assegura para o cliente o alinhamento das atividades internas



e a geração de valor, a organização só tem produtividade na sua estratégia se o alinhamento das atividades está de acordo com a cadeia de valor.

2.4 A ORGANIZAÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES

Uma empresa para ser bem-sucedida é necessária ter alguém com capacidade para administrar, acompanhar, controlar e planejar tudo o que acontecerá na empresa.

Para Oliveira (1993) a organização se baseia em um conjunto elaborado de responsabilidade, poder, saber se comunicar e tomar as decisões na empresa.

A estrutura na organização se divide em duas partes: estrutura Informal e Formal:

2.4.1 Estrutura Informal:

A estrutura Informal se baseia em relações informais, nasce da relação pessoal e se desenvolve em grupos de pessoas que interagem entre si.

É inconstante, está relacionada com os sentimentos das pessoas e sua subjetividade, a estrutura informal não tem um caminho correto e não é obrigatório.

Segundo Oliveira (1993) a relação das pessoas na organização não é reconhecida, por que surgem das necessidades das pessoas. A informalidade determina as relações pessoais.

2.4.2 Estrutura Formal:

Segundo Oliveira (1993) a estrutura formal é uma estrutura organizada e reconhecida oficialmente, mostrando as autoridades e responsabilidades da empresa. Essa estrutura é demonstrada por um organograma com seus aspectos básicos.

A organização, assim como os membros também é movida por sonhos, ela é sua própria inspiração, o que ela vai ser e quais objetivos vão alcançar, para chegar onde deseja.

A empresa tem um papel importante com a responsabilidade social. Todos os pensamentos, as estratégias, ações e atividades, tanto da empresa como dos colaboradores devem ser instruídos pela missão e visão.



Por isso é importante que todos os membros da organização, do cargo mais alto até o cargo mais baixo, saibam que devem se esforçar para se concretizar.

2.5 O CONTROLE NAS ORGANIZAÇÕES

Para os autores Kwasnick (1991) e Kron (1994) o controle na função administrativa tem por objetivo fazer a comparação dos trabalhos que foram realizadas com o que foi desejado, trazendo as falhas e alternativas para melhorar as dificuldades.

O controle tem como importância cumprir o planejamento garantindo que as tarefas sejam feitas de acordo com o planejamento, para que se possam alcançar as metas, fazendo da maneira que foi solicitado.

Os objetivos do controle são:

- Correção dos erros, corrigir todos os erros do processo, começando com o planejamento, organização e a direção, apontando as falhas para poder corrigi-las.
- Evitar erros, tomando medidas e sugerindo alternativas para prevenir erros no futuro.

Chiavenato (1993) mostra quatro conceitos de administração que são aplicados ao controle:

1. Garantia do objetivo: deve ajudar a alcançar os objetivos, mostrando e identificando os erros nos planos, mostrando o que se deve corrigir para alcançar os objetivos.
2. Definição dos padrões: deve seguir as amostras dos objetivos, que foi estabelecido pelo de forma desempenhada e com qualidade.
3. Exceção: Deve cuidar com o que está dando errado, evitando se preocupar tanto com os pontos normais.
4. Ação: Deve corrigir os desvios apresentados, ele só se aplica nesse tipo de ação para os erros apresentados.



2.6 GESTÃO HOSPITALAR

A estrutura organizacional nos hospitais indica como a organização determina e divide as atividades e as atribuições, mostrando como as atribuições são associadas e coordenadas (SOUZA, 2008). A organização Mundial de saúde (OMS) definiu que a organização hospitalar é uma parte integrada do sistema coordenado de saúde.

Na gestão hospitalar é necessário a profissionalização, assim os gestores seriam qualificados para agir nos diversos fatores das atividades desenvolvidas, tanto interno (médico, enfermeiros, administradores, etc.) como externo (comunidade, unidades de saúde, etc.).

Para Moraes (1994) os parâmetros hospitalares necessitam ser vigiados em grupos, garantindo que os conhecimentos sejam contextualizados.

O principal objetivo é apresentar informações de todas as áreas e cargos da organização, auxiliando no processo de decisão.

Portanto, são ferramentas adequadas para auxiliar a gestão hospitalar organizacional nos sistemas de controle, avaliação de desempenho.

2.7 AS NOVAS TECNOLOGIAS ADMINISTRATIVAS

As inovações tecnológicas são responsáveis pelas que acontecem no trabalho nas empresas e na vida pessoal dos membros. Modificando a produtividade nos processos da empresa, sua administração, tal como, o interesse por produto e serviço que os membros possuem.

Silva (2010, p.3) avalia que:

A inovação também pode ser entendida como o desenvolvimento e a criação de novos produtos e/ou processos que estabeleçam melhorias e que se traduzam em benefícios para as organizações sejam essas públicas, privadas ou do terceiro setor.

Segundo Mariano (2008, p.40) tecnologia e tecnológicos são utilizados para realizar as coisas. Ao citarmos uma empresa que utiliza novos métodos para que os clientes compreem seu produto, pode dizer que a empresa usou uma inovação tecnologia.



Sendo assim, a inovação tecnológica é assimilada aos suprimentos e sistemas tecnológicos e as mudanças que ocorrem. Os usos das tecnologias no mercado programam os métodos na administração podendo ser também inovações tecnológicas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 MÉTODOS DE PESQUISA

O método científico tem como características a ciência aplicada, é colocada em destaque às etapas operacionais, que acontece na influência para conquistar os objetivos científicos.

Segundo Fachin (2003, p.29-31) “para compreendermos melhor os acontecimentos da ciência, a pesquisa deve ser processada com métodos importantes, método de indução (análise) e dedução (síntese)”.

Indução: o processo pelo qual se trabalha o raciocínio, dirigidos para as noções gerais depois de analisar as informações particulares.

Dedução: a dedução saiu do modo completo e vai para o modo particular.

As técnicas adequadas são necessárias para se realizar uma pesquisa sendo que precisa ter informações suficientes para dar conta das netas realizadas.

As diferenças de técnicas e métodos segundo Fachin (2003, p.29) “os métodos e as técnicas se associam, mesmo sendo diferentes. A técnica e a maneira para fazer corretamente, competente as atividades propostas. Já o método busca realizar uma atividade antecipadamente na forma real”.

3.2 QUESTÕES DA ENTREVISTA

O objetivo dessas perguntas é avaliar o quão envolvido está o colaborador de cada instituição, assim, foi se elaborado uma serie de 10(dez) perguntas para que os entrevistados as respondessem de forma clara e objetiva, para assim poder ter uma clara noção do funcionamento da instituição. As perguntas foram divididas em três setores respectivamente, primeiro Recursos Humanos, seguido do setor de Compras e por fim a Enfermagem.



O questionário em questão foi elaborado com as seguintes perguntas:

1. Como e feito o processo de recrutamento e seleção?
2. É preciso ser um bom líder para atingir os objetivos da Equipe com eficácia. Como você descreveria um líder exemplar e qualificado?
3. Que tipo de benefícios a empresa pode oferecer para os funcionários e, fazer com que as pessoas queiram trabalhar na empresa?
4. Como funciona o processo de Licitação no setor? Ocorre de comprar itens de outra forma?
5. A instituição segue corretamente os Procedimentos de compra? Descreva sucintamente esse procedimento?
6. Como e feito a Escolha dos fornecedores? Existe alguma referência ou indicação, existe preferência por marcas de produtos, ou são escolhidos de acordo com o preço?
7. Como é feito o processo de atualização dos funcionários? Existe algum curso especializado ou treinamento?
8. Em relação aos riscos de infecção, como e feito o processo para evitar a contaminação?
9. Na sua opinião, o que é necessário fazer para que haja o comprometimento da equipe?
10. No geral, como você vê o desenvolvimento e/ou planejamento desta instituição a curto e longo prazo?

4 PRINCIPAIS RESULTADOS

4.1 O DESENVOLVIMENTO DAS ENTREVISTAS

O ponto de estudo das pesquisas, teve foco na área hospitalar, onde foram realizadas perguntas de conhecimento específico para cada área. Foi abordado três áreas de cada instituição, sendo elas: Hospital Bom Jesus, Hospital Costa Oeste (HCO) e a Unidade de Pronto Atendimento (UPA), selecionados os setores de recursos humanos (RH), setor de compras e a enfermagem.

O questionário teve 10 questões, na qual foram elaboradas e separadas para cada setor, sendo três perguntas para cada setor abordado e mais uma pergunta que foi elaborada para ambos responderem.



O Hospital Bom Jesus, possui aproximadamente 500 funcionários, sendo o hospital que mais atende em toda a região, pois ser um órgão público. Além de necessitar do governo, o hospital possui uma ótima média de pacientes atendidos ao dia. Os responsáveis por responder o questionário foram a gestora de Recursos Humanos Sr.^a Luciane Cristine de Campos, o Sr. Rovane Nunes da Silva da parte do setor de compras e o enfermeiro chefe Dr. Itamar Weiwamko. A instituição Hospital Bom Jesus será referida no decorrer como instituição A.

A segunda instituição entrevistada foi a Unidade de Pronto Atendimento (UPA), que atende casos de emergência diariamente antes do paciente ser encaminhado para o hospital. A instituição conta com uma equipe treinada e selecionada pela Secretaria Municipal de Saúde e parte pela prefeitura de Toledo-PR.

Como a UPA é uma entidade filantrópica, a parte administrativa não é responsabilidade da própria instituição, parte é feita pela Secretaria de Saúde juntamente com a prefeitura do município. Os entrevistados foram a enfermeira Sr.^a Andreia Vidal, que atua na instituição, a administradora Sr.^a Marta Fath, responsável pela parte de RH, e por parte do setor de compras, o responsável não contribuiu para a entrevista, nos deixando sem respostas. A instituição UPA será referida no decorrer como instituição B.

A terceira e ultima instituição que seria entrevistada foi o Hospital Costa Oeste, que por motivos não informados, não contribuíram com a entrevista e com isso não obteve as respostas esperadas.

4.1.1 Como é feito o processo de recrutamento e seleção?

As respostas de cada instituição se diferem, mesmo sendo ambas as entidades filantrópicas, os modelos de contratação são diferentes.

Na instituição A, o processo de recrutamento ocorre primeiramente com os colaboradores que já estão ali, ou seja, internamente e se caso não suprir a necessidade da vaga, então será feito externamente, juntamente com o arquivo de currículos.

Na instituição B, o recrutamento é feito a base de concursos públicos e também de um processo seletivo simplificado-PSS, que seria uma espécie de concurso público, mas com algumas especificações que o candidato terá que cumprir, além de uma pontuação que o



mesmo terá de atingir para conseguir a vaga. Existem também estágios que são feitos na instituição e são selecionados através de um órgão integrador, que envia o candidato para fazer a seleção.

4.1.2 É preciso ser um bom líder para atingir os objetivos da equipe com eficácia? Como você descreveria um líder exemplar e qualificado.

Ambos os entrevistados citaram que um líder, precisa além de tudo, dar e ser o exemplo para a equipe de trabalho. A instituição A completou ainda que um líder deva trazer a equipe para seu lado, para poder acompanhá-lo, também descreveu que a palavra chefe não existe mais, e que um colaborador pode levar melhor a equipe do que um próprio coordenador.

Com o mesmo pensamento que a instituição A, a instituição B, porém citou que para o líder poder cobrar, ele deve primeiro fazer, para assim cobrar a equipe.

4.1.3 Que tipos de benefícios à empresa podem oferecer para os funcionários e, fazer com que as pessoas queiram trabalhar na empresa?

As empresas, ambas elas citaram o vale alimentação como um importante benefício para os funcionários, além de convênios e outros atrativos que atraem o funcionário para a empresa. Porém assim como existe benefício, existe perda, ou seja, se o funcionário deixa de ir trabalhar por motivos não abonatórios, o mesmo terá uma diminuição no seu vale alimentação.

Os principais benefícios citados pela instituição A, inclui além do vale alimentação, convênios com farmácias, plano de saúde, adicional salubridade, odontologia, que contribui para que o funcionário se sinta bem para trabalhar na instituição. A instituição também ajuda o colaborador caso ele precise realizar um curso ou pós-graduação, abonando sua falta e dando folga no dia do curso, tudo para não prejudicar o colaborador.

Já na instituição B, além do vale alimentação, existe uma questão do desempenho do funcionário, que é nada menos que o funcionário atingir determinada pontuação para o fim de ano ganhar um aumento de salário.



4.1.4 Como funciona o processo de licitação no setor? Ocorre de comprar itens de outra forma ?

O responsável pelo setor de compras da instituição A, impôs que a compra por licitação ocorre mais para casos de equipamentos e consumo geral, contudo, o uso geral de matérias de insumos é feito de forma direta.

4.1.5 A instituição segue corretamente os procedimentos de compra? Descreva sucintamente esse procedimento?

Na instituição A, na maioria das vezes é seguido a forma padrão de compra, que seria, o setor que necessita do material faz o pedido, este é analisado para ver se esta dentro do padrão, e após o pedido e fechado e analisado o menor preço envolvendo marca, qualidade.

4.1.6 Como é feita a escolha dos fornecedores? Existe alguma referencia ou indicação, existe preferencia por marcas de produtos, ou são escolhidos de acordo com o preço?

Por parte de medicamentos e matérias hospitalares, o fornecedor necessita apresentar uma determinada documentação que é exigida, que seria uma liberação. Fora isso, outros materiais são escolhidos por melhor preço, melhores marca, a marca padronizadas do hospital e caso não tiver é cotado pelo preço e forma de pagamento.

4.1.7 Na sua opinião, o que é necessário para que haja um comprometimento da equipe?

Na opinião do entrevistado da instituição A, a remuneração justa e condições dignas de trabalho é fundamental para que o trabalhador se sinta motivado a querer ir trabalhar, investir em treinamentos e capacitações também é muito importante para se ter um serviço de excelência.



Na instituição B, com uma resposta breve e precisa afirmou que é preciso treinamento, capacitações voltadas à saúde do trabalhador junto com a importância do seu papel na instituição e supervisão e de fundamental importância para se ter um comprometimento.

4.1.8 Como é feito o processo de atualização dos funcionários? Existe algum curso especializado ou treinamento?

Ambas as instituições citaram que há sim um treinamento para os colaboradores, porém na empresa B, os cursos são realizados pela Secretaria Municipal de Saúde. Já na empresa A os funcionários fazem treinamentos mensais cada um dentro de sua área ou setor. Foi citado também que a instituição arca com despesas financeiras para que seja realizado tal treinamento dentro da enfermagem, e após isso, o enfermeiro passa o que aprendeu para sua equipe.

4.1.9 Em relação aos riscos de infecção, como é feito o processo para evitar a contaminação?

No caso da instituição A, existe uma equipe formada por um médico, uma enfermeira e um técnico, que fornecem treinamentos e orientações para os demais funcionários a respeito de contaminações, lavagem das mãos, isolamento, equipamentos utilizados. O entrevistado mencionou ainda que o hospital possui o índice baixo em relação ao recomendado sobre infecções.

Na instituição B é realizados cuidados e orientações sobre lavagens das mãos, uso de Equipamento de Proteção Individual, os EPIs, avaliação de uso, e ainda orientação quanto ao procedimento asséptico.

4.1.10 No geral, como você vê o desenvolvimento/planejamento dessa instituição a curto e longo prazo?

Cada entrevistado da instituição A teve uma opinião diferente a respeito do



planejamento da instituição. A responsável pelo RH afirma que o hospital está trabalhando sempre dentro de um limite e acha difícil planejar um futuro para o mesmo, pois conta com o governo e fica complicado planejar um longo prazo.

O encarregado do setor de compras já contradiz e afirma que a longo prazo pode até ser planejado. Que procuram deixar tudo informatizado e automático a respeito da função do compras.

O enfermeiro chefe ainda especula dois aspectos a respeito do planejamento. O primeiro afirma ele, a respeito do sistema a nível nacional, o sistema de saúde está com uma sobrecarga em todos os serviços, com isso um alto índice de desemprego no país, com a desatualização do plano de saúde, a população passa a usufruir do Sistema Único de Saúde (SUS), este está passando por um processo de crise, sem reajuste, o insumo hospitalar acaba sofrendo um déficit financeiro.

E em segundo aspecto diz que na questão de tecnologia e inovação, a instituição é destaque tendo números favoráveis que impressionam tanto a nível estadual como nacional e até mesmo internacional. Cita ainda exemplos de setores com ótimo desempenho, como o Banco de Leite Humano que ganha selo ouro de qualidade. Afirma também que o hospital vem crescendo ano após ano e agora ainda mais com a participação da sociedade local, que agrava um avanço muito grande.

5 PRINCIPAIS CONCLUSÕES

Com a realização desta pesquisa, obteve-se a ideia de como é o funcionamento dentro das instituições hospitalares. Quando se trata de entidades filantrópicas, a atenção deve ser ainda maior em relação aos gastos e serviços prestados.

As instituições entrevistadas apresentaram ideias de planejamento a respeito de serem filantrópicas e possuírem limites. As pessoas muitas vezes cobram dessas instituições coisas que elas não podem oferecer devido à sua falta de recursos e ainda falam mal da mesma por motivos que muitas vezes estas pessoas desconhecem.

A respeito da contratação de funcionários para as instituições não se tinha base do conhecimento, com este artigo a visão e conhecimento a respeito deste conteúdo ficaram maior e mais abrangente.

Juntamente com isso, entendeu-se a questão de ser líder e como atuar dentro da



instituição para ter os colaboradores ao seu lado.

Foi compreendidos que benéficos e atrativos além de uns serem obrigatórios, são de fundamental importância para que se tenha um funcionário empenhado e disposto a trabalhar na instituição, oferecendo diversos meios para ele não desanimar e perder o foco, um exemplo destes meios e o treinamento e especialização que a empresa oferece a seus funcionários.

Por fim, foi concluído que para se manter a ordem estabelecida na instituição é preciso organização e desempenho de todos os colaboradores e coordenadores, e ainda que os recursos sejam limitados, a instituição precisa funcionar com o que possui e apresentar melhor performance para seus clientes, mesmo que para isso a empresa abra mão de outros requisitos.

O objetivo geral desta pesquisa era o de observar os aspectos que envolvem a gestão hospitalar frente ao processo organizacional e, frente a situação econômica precária; descrever o ambiente hospitalar e sua administração; o comportamento dos gestores; o planejamento hospitalar, entre outros. Logo pode-se concluir que não atingiu-se todos os objetivos desta pesquisa, pois as instituições que seriam entrevistadas não colaboraram com a pesquisa e não obteve o êxito planejado.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARNARD, C. I. As funções do executivo. São Paulo: Atlas, 1971. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad103.pdf>. Acesso em: 26 mai. 2017. Horário: 14h25min.

CERTO, Samuel. C. Administração estratégica. São Paulo: Makron Books, 1998. Disponível em: <http://portal.cad.ufsc.br/files/2012/03/apostila-2012.pdf>. Acesso em: 25 mai. 2017. Horário: 23h20min.

CHIAVENATO. I. Teoria Geral da Administração, São Paulo, MAKRON BOOKS, 1993. Disponível em: <http://www.ufjf.br/admenf/files/2009/08/A-fun%C3%A7%C3%A3o-controle-e-a-gerencia-de-qualidade-em-enfermagemII.pdf>. Acesso em: 27 mai. 2017. Horário: 17h00.

DAFT, Richard L. Organizações: teoria e projetos. 11. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2014. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad103.pdf>. Acesso em: 26 mai. 2017. Horário: 13h30min.



FACHIN, Odília. Fundamentos de metodologia. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2003. 195 p. Disponível em: http://www.ia.ufrj.br/ppgea/conteudo/conteudo-2012-1/1SF/Sandra/Apost_Metod_Cient-1.pdf. Acesso em: 19 jun. 2017. Horário: 19h00.

FAYOL, Henri. Introdução à teoria geral da administração (1916). Disponível em: http://sinop.unemat.br/site_antigo/prof/foto_p_downloads/fot_10533tga-teobia_gebal_de_administbayyo_i_e_ii_pdf.pdf. Acesso em: 13 mai. 2017. Horário: 15h15min.

KRON, Gray. (1994); KWASNICKA, Eunice. L. (1991). Disponível em: <http://www.ufjf.br/admenf/files/2009/08/A-fun%C3%A7%C3%A3o-controle-e-a-gerencia-de-qualidade-em-enfermagemII.pdf>. Acesso em: 27 mai. 2017. 16h15min.

LACOMBE, Francisco; HEILBORN, GILBERTO. Administração: princípios e tendências. São Paulo: Saraiva 2003. Disponível em: <http://portal.cad.ufsc.br/files/2012/03/apostila-2012.pdf>. Acesso em: 25 mai. 2017. Horário 16h00.

LACOMBE, Francisco. (2009). Teoria geral da administração. Saraiva, 2009. Disponível em: [http://www.aems.com.br/conexao/edicaoatual/Sumario-2/downloads/2013/3/1%20\(11\).pdf](http://www.aems.com.br/conexao/edicaoatual/Sumario-2/downloads/2013/3/1%20(11).pdf). Acesso em: 26 mai. 2017. Horário: 23h30min.

MARIANO, Sandra. R.H. Empreendedorismo e inovação: criatividade e atitude empreendedora. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2008. Disponível em: file:///C:/Users/Julie/Downloads/inovacoes_tecnologicas_garcia.pdf. Acesso em: 29 mai. 2017. Horário: 15h00.

MORAES, I. H. S. Informações em saúde: da prática fragmentada ao exercício da cidadania. São Paulo/Rio de Janeiro: Hucitec, 1994. Disponível em: http://scholar.google.com.br/scholar_url?url=http://www.journals.usp.br/rege/article/download/36675/39396&hl=pt-BR&sa=X&scisig=AAGBfm2GfPRb_q0_aGW8fL89tdvgKVruXA&nossl=1&oi=scholar&ved=0ahUKEwiIIILnw_jTAhVEC5AKHVjAAMcQgAMIOcgBMAA. Acesso em: 28 mai. 2017. Horário: 01h30.

MOSIMANN, Clara Pellegrinello; FISCH, Silvio. Controladoria: Seu papel na Administração de empresas. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999/2008. Disponível em: <https://repositorio.bc.ufg.br/bitstream/ri/429/1/TPE%20-%20Michele%20Rilany%20Rodrigues%20Machado%20-%202010>. Acesso em: 26 mai. 2017. Horário: 16h30min.

NEELY, A. et al. Realizing strategy through measurement. International Journal of Operations & Production Management, v. 14, n. 3, p. 140-152, 1994. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/ESO1917.pdf>. Acesso em: 26 mai. 2017. Horário: 23h40min.

OLIVEIRA, Djalma. P. R. Sistema de informações gerenciais: estratégias, táticas operacionais. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1993. Disponível em:



http://estudio01.proj.ufsm.br/cadernos_seguranca/terceira_etapa/administracao_organizacao_trabalho.pdf. Acesso em: 27 mai. 2017. Horário: 14h00.

ORLICKAS, E. Modelos de gestão: das teorias da administração à gestão estratégica. São Paulo: IBPEX, 2010. Disponível em: [http://www.aems.com.br/conexao/edicaoatual/Sumario-2/downloads/2013/3/1%20\(11\).pdf](http://www.aems.com.br/conexao/edicaoatual/Sumario-2/downloads/2013/3/1%20(11).pdf). Acesso em: 26 mai. 2017. Horário: 15h00.

PEDROSA, T.M. G Estabelecimento da correspondência entre os requisitos do instrumento de acreditação hospitalar brasileiro da organização nacional de acreditação – ONA (2004) – e as normas da série NBR ISO 9000:2000. Dissertação apresentada como requisito para a obtenção de título de Mestre em Ciências da Saúde – Infectologia e Medicina Tropical, Faculdade de Medicina da UFMG, 2004, 154f. Disponível em: http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/ECJS-7K7GMV/reda_o_projeto.pdf?sequence=1. Acesso em: 13 mai. 2017. Horário 14h45min.

SILVA, A. N. Inovações tecnológicas na administração pública: o saber e sua aplicação pelos servidores públicos. In: SEMINÁRIO NACIONAL DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA. Anais do II SENEPT. Belo Horizonte, 2010. Disponível em: file:///C:/Users/Julie/Downloads/inovacoes_tecnologicas_garcia.pdf. Acesso em: 25 mai. 2017. Horário: 00h00.

SILVA, R. O. Teorias da Administração. 3. ed. São Paulo: Pearson, 2013. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad103.pdf>. Acesso em: 28 mai. 2017: Horário: 14h00.

SOUZA, A. A. Análise dos sistemas de informações de hospitais da cidade de Belo Horizonte/MG. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE GESTÃO DE TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, 5., 2008, São Paulo. Anais... São Paulo, 2008. Disponível em: http://scholar.google.com.br/scholar_url?url=http://www.journals.usp.br/rege/article/download/36675/39396&hl=pt-BR&sa=X&scisig=AAGBfm2GfPRb_q0_aGW8fL89tdvgKVruXA&noss=1&oi=scholarr&ved=0ahUKEwiIIILnw_jTAhVEC5AKHVjAAmcQgAMIIOCgBMAA. Acesso em: 27 mai. 2017. Horário: 20h00.