

PERCEPÇÃO DOS GESTORES DE RECURSOS HUMANOS DE HOSPITAIS ACERCA DA FORMAÇÃO TECNOLÓGICA EM GESTÃO HOSPITALAR¹

Jorge Cunha², Gleissa Kelli Barreto³, Jocilene Amaral Pontes⁴, Caroline Orlandi Brilinger⁵, Marcelo Rodrigo Pezzi⁶

¹ Trabalho de Conclusão do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Hospitalar do Instituto Federal de Santa Catarina

² Professor Orientador, Mestre em Administração, Curso Superior de Tecnologia em Gestão Hospitalar (IFSC), jorge.cunha@ifsc.edu.br - Joinville/SC/Brasil.

³ Aluna do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Hospitalar (IFSC), gleissak1@gmail.com - Joinville/SC/Brasil.

⁴ Aluna do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Hospitalar (IFSC), jocilenepontes80@gmail.com - Joinville/SC/Brasil

⁵ Professora Orientadora, Mestre em Engenharia de Produção, Curso Superior de Tecnologia em Gestão Hospitalar (IFSC), caroline.brilinger@ifsc.edu.br - Joinville/SC/Brasil.

⁶ Professor Orientador, Mestre em Engenharia de Produção, Curso Superior de Tecnologia em Gestão Hospitalar (IFSC), marcelo.pezzi@ifsc.edu.br - Joinville/SC/Brasil.

RESUMO

O Curso Superior de Tecnologia em Gestão Hospitalar visa capacitar os acadêmicos para atuarem no planejamento, organização e gerenciamento dos processos de trabalho em saúde. Este estudo se propõe a trazer respostas concernentes ao perfil profissional do Gestor Hospitalar que o mercado de trabalho espera, sendo assim, tem como objetivo conhecer as percepções dos gestores de recursos humanos em hospitais quanto à formação deste profissional. Os resultados evidenciaram que as instituições hospitalares possuem pouco conhecimento acerca do curso de Gestão Hospitalar, contudo, percebem que é um curso relevante para o setor da saúde. Seu conhecimento não extrapola, basicamente o saber de algumas competências oferecidas pelo curso por meio de estagiários que por lá passam. Conclui-se que para haver uma maior aproximação do curso com a realidade do mercado as instituições de ensino devem reforçar conteúdos como: liderança, humanização, informática, planejamento, comprometimento, trabalho em equipe, comunicação e tomada de decisão.

Palavras-Chave: Administração de Recursos Humanos em Hospitais; Administração hospitalar; Gestores em Saúde

INTRODUÇÃO

Os tecnólogos em Gestão Hospitalar são profissionais que podem atuar em diversas instituições de

saúde por ser uma área bastante abrangente, como por exemplo: clínicas, laboratórios médicos, empresas prestadoras de serviços, órgãos públicos, consultorias e *spas*. Atuam também no planejamento, coordenação e na administração dos processos de trabalho em saúde, englobando a área de gestão de pessoas, materiais, finanças, marketing e equipamentos. São responsáveis por supervisionar ações relacionadas as compras e gastos, a áreas de apoio e logística hospitalar, além de acompanhar e verificar contratos e convênios (INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2011).

O setor da saúde é um ramo que necessita de profissionais capacitados e aptos, para que possam oferecer rápida resposta e soluções inteligentes à problemas que se apresentam em amplo espectro e volume no país, infelizmente ainda, bastante deficitária e carente quando se trata de gestão. Como lembra Ruthes (2007, p. 96) “quanto mais antiga a organização mais forte é a sua cultura, o que indica no processo de mudança um caminho longo e doloroso”.

As instituições de ensino encontram desafios para formarem profissionais que supram essa carência nesse setor, pois o mercado está cada vez mais exigente e inovador, e a todo o momento surgem novos instrumentos hospitalares, e, tanto alunos quanto professores, precisam estar situados nessas mudanças.

Nesse sentido, é fundamental compreender a expectativa do mercado de trabalho em relação ao profissional de Gestão Hospitalar, e mostrar a importância da percepção dos gestores que contratam egressos acerca desse profissional. Segundo Robbins (2010), a percepção é um processo de interpretação individual que leva em consideração impressões sensoriais de cada um para dar sentido ao seu meio.

Neste cenário, delimitou-se a seguinte questão problema: qual o perfil profissional que os hospitais do setor privado, filantrópico e público de Joinville esperam do tecnólogo em Gestão Hospitalar? Tendo em vista a argumentação apresentada e a necessidade de reflexão sobre tais questões, este estudo tem por objetivo conhecer as percepções das instituições hospitalares acima citadas quanto à formação do profissional tecnólogo em Gestão Hospitalar. Tem ainda como objetivos secundários: verificar se as instituições hospitalares conhecem o Curso de Tecnologia em Gestão Hospitalar; identificar se o departamento de recursos humanos (RH) destas instituições hospitalares entende acerca das competências do tecnólogo e, por fim, sugerir possibilidades de ações junto a instituições de ensino para uma aproximação do curso com a realidade do mercado.

METODOLOGIA

Os métodos utilizados para a realização deste trabalho foram os seguintes:

A) Pesquisa explicativa: seguindo a classificação de Zanella (2009) são pesquisas compostas por procedimentos básicos de: registro, classificação, identificação e aprofundamento da análise, visando descrever a realidade vista;

B) Pesquisa qualitativa: método que considera perguntas abertas não-estruturadas que permitem uma grande variedade de respostas absorvendo a opinião dos entrevistados através do instrumento de coleta de dado;

C) Pesquisa aplicada: que tem o objetivo de disponibilizar informações referentes ao curso de Gestão Hospitalar, não só para auxiliar docentes e discentes, mas também para gerar conhecimento e informações para a comunidade interessada no assunto, que visa contribuir com fins práticos e buscar meios de solução para problemas concretos;

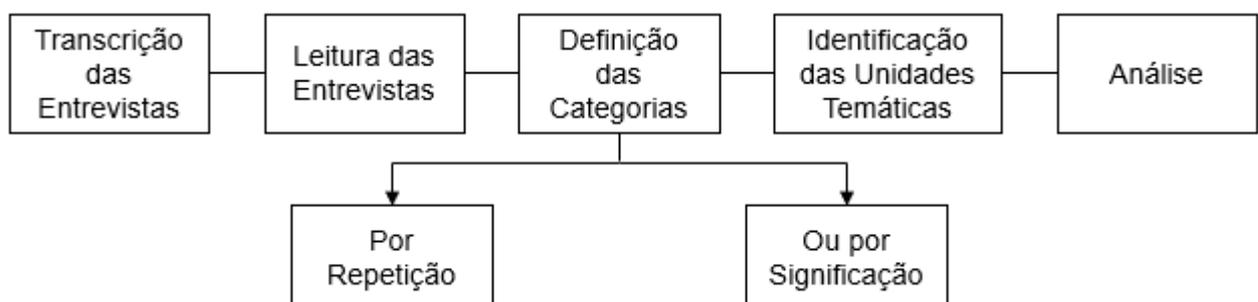
D) Pesquisa de campo: utilizada para operacionalizar o trabalho com vistas a obtenção dos dados feitas in loco, tendo em vista a necessidade de proceder as entrevistas em instituições privadas de saúde, no ano de 2019.

Para a realização do trabalho foi elaborado um instrumento questionário estruturado contendo perguntas abertas e fechadas. As questões fechadas foram elaboradas entre dicotômico onde foram possíveis duas respostas e de múltipla escolha. Quanto as perguntas abertas, estas foram elaboradas de maneira semiestruturadas, permitindo aos entrevistados responderem as perguntas de diversas maneiras.

A amostra foi probabilística (abrangendo dois hospitais privados, um hospital filantrópico e um hospital público de administração particular, todos dentro da região metropolitana da cidade de Joinville no estado de Santa Catarina) uma vez que foi possível conhecer todos os elementos e todos os entrevistados teriam a mesma chance de responder ao instrumento. O universo da pesquisa foram os gestores e responsáveis pelo recrutamento e seleção destes cinco hospitais, tendo como respondente um participante para cada hospital, de forma que fosse possível proceder às comparações das respostas de cada um.

A distribuição e coleta dos dados dos questionários foram realizadas entre os meses de setembro e outubro de 2019, conforme a disponibilidade de cada uma das instituições respondentes, e todos os instrumentos foram respondidos nos próprios hospitais, de modo que o entrevistado pudesse responder as perguntas de forma rápida e eficaz, sem que se interferisse na rotina de trabalho.

Ao analisar esses dados, consideraram-se as etapas elencadas por Bardin (2004) conforme apresentada na figura a seguir:



Fonte: Adaptado de Bardin (2004).

Na etapa de transcrição da entrevista, foi feita a verificação criteriosa do que foi gravado através das respostas dadas. Na sequência, foi estabelecida a definição das categorias por significação e repetição das respostas e por fim, foi desenvolvida a etapa de identificação das unidades temáticas, que deve reconhecer o contexto nos documentos, para compreender os registros, e pôr em destaque as informações mais relevantes para a análise, e concluiu-se com a análise que é a interpretação dos dados (SANTOS, 2011).

Este trabalho está em conformidade ao que prescreve o sistema CEP/CONEP (Comissão Nacional de Ética em Pesquisa), sendo que ela foi devidamente analisada e julgada em conformidade com a Plataforma Brasil, já que é uma pesquisa envolvendo seres humanos. Seu parecer de aprovação tem o número 3.739.480.

RESULTADOS

A partir das respostas obtidas nas entrevistas, foi feita a transcrição das gravações para serem definidas as categorias. Essa categorização foi realizada por repetição que de acordo com Bardin (2004) permite identificar as unidades temáticas. Estas unidades foram distribuídas em quatro categorias iniciais (ver quadro 1).

Quadro 1 - Categorias iniciais e intermediárias.

| CATEGORIAS INICIAIS | CONCEITO NORTEADOR | CATEGORIAS INTERMEDIÁRIAS |
|---|--|--|
| 1-As instituições conhecem o curso? Como? Onde? | O Curso de GH ainda não é reconhecido pelas instituições de saúde do município de Joinville. | Desconhecimento do curso de GH; Os alunos estagiários são os maiores divulgadores do curso de GH. |
| 2-Sobre o curso | As instituições inferem que é um curso bem completo, que vem com bastante bagagem e que pode ajudar muito, que é importante para o hospital um profissional com essa formação. | Conhecem parcialmente as competências do curso. |

| | | |
|---|---|---|
| 3-Sobre o profissional Gestor Hospitalar (perfil) | As características do perfil do Gestor Hospitalar são: o comprometimento, a ética, o conhecimento técnico, atualizado, atento às questões legais e que tenha habilidade para trabalhar com as equipes de saúde. | Conhecimento técnico; Postura ética. |
| 4-Sugestões para o curso | Para uma melhor formação dos gestores hospitalares é necessário à inclusão de conteúdos como: gestão de conflitos, liderança, informática, pesquisa de satisfação e organizacional e planejamento. | Formação técnica com lacunas de conteúdo. |

Fonte: os autores (2019).

Uma vez definidas as categorias intermediárias, encaminhou-se o procedimento para a fase final da categorização, ou seja, para a apresentação das categorias finais. Nesse contexto tais categorias representam a síntese do aparato das significações identificadas no decorrer da análise dos dados da pesquisa, no que diz respeito às entrevistas com os representantes de RH das instituições de saúde de Joinville.

Quadro - Categoria intermediária e final.

| CATEGORIA INTERMEDIÁRIA | CONCEITO NORTEADOR | CATEGORIA FINAL |
|---|--|---|
| Desconhecimento do curso de GH; Os alunos estagiários são os maiores divulgadores do curso de GH; Conhecem parcialmente as competências do curso. | O reconhecimento do curso de GH do IFSC pelas instituições de saúde do município de Joinville. | O reconhecimento do curso de GH pelas instituições de saúde de Joinville. |
| Conhecimento técnico; Postura ética; Formação técnica com lacunas de conteúdo. | A expectativa das instituições de saúde de Joinville acerca do perfil profissional do gestor | As expectativas das instituições de saúde com relação à formação do GH. |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>hospitalar formado pelo IFSC envolve questões técnicas e éticas.</p> | |
|--|---|--|

Fonte: os autores (2019).

Identificadas às categorias finais que emergiram da pesquisa, buscou-se discutir e aprofundar essas duas grandes questões: o reconhecimento do curso de Gestão Hospitalar pelas instituições de saúde de Joinville e; as expectativas das instituições de saúde com relação à formação do profissional gestor hospitalar.

DISCUSSÃO

O reconhecimento do Curso de Gestão Hospitalar

Os dados da pesquisa demonstram que há pouca divulgação acerca do curso de Gestão Hospitalar sendo assim, o curso é confundido como sendo de pós-graduação, e apenas oferecido em instituições particulares de Joinville, ou apenas em outras cidades, como segue nas transcrições.

*“Conheço o curso como pós-graduação, mas não como graduação”
(Instituição B).;*

“Conheço (...) não aqui em Joinville propriamente dito, minha base é de São Paulo, então em São Paulo, tem várias Universidades que têm (...) trabalham com o curso de Gestão, é, mas com uma grade curricular que eu imagino que seja um pouco diferente (...) o tempo médio de formação lá são dois anos, fora o tempo aí do... TCC” (Instituição C).

Verificou-se que os alunos que fazem estágios nessas instituições são os maiores divulgadores do curso de Gestão Hospitalar, deixando assim uma lacuna nos procedimentos que deveriam ser adotados para sua divulgação, pois as instituições respondentes passam a conhecer o curso somente por conta da presença do aluno no decorrer do estágio. Esse conhecimento a partir da presença do estagiário no hospital, faz com que ele seja frágil e incipiente, já que muitas vezes os estagiários estão fazendo as primeiras fases do curso e ainda não têm o conhecimento suficiente para serem apontadas como parâmetro avaliativo do curso. Sobre a divulgação, as transcrições mostram que:

“Apenas conheço o curso pelos estagiários” (Instituição A);

“Mas conhecer ao extremo a ementa do curso bem certinho, o quê que eles têm, mas é por causa dos alunos que vem e daí a gente acaba sabendo as disciplinas que eles estão cursando, que eles querem mais entrar assim” (Instituição B).;

“Conheço através de aluno, que nós temos vários funcionários aqui, que cursaram lá o IFSC, alguns a gente até fez um trabalho similar aqui ajudando uma outra tarefa como complemento de estágio, atividade extracurricular, e eu conheço assim, razoavelmente, a grade curricular do curso” (Instituição C).

Nota-se que essas instituições pouco conhecem sobre o curso, no entanto, buscam a aproximação com a instituição por meio das vagas oferecidas para estágios nos setores que competem à formação de Gestão Hospitalar, e não estão apenas interessadas nas habilidades técnicas, mas também no valor agregado ao conhecimento oferecido pelo curso aos formandos que podem ser seus futuros colaboradores na instituição.

Por isso, a importância em haver uma boa formação no curso, com ênfase no trabalho em equipe e gestão de conflitos para auxiliá-lo na resolução de questões pontuais no dia a dia da organização. Essas questões são reforçadas nos discursos das instituições pesquisadas, expondo que é de vital relevância para o alcance dos objetivos organizacionais que esse profissional já esteja preparado pelo curso para tais desafios, assim afirmam as seguintes instituições:

“Preparado para lidar com uma equipe” (Instituição A);

“Ter um pouco de perfil político” (Instituição B);

“Boa comunicação” (Instituição A);

“Gestão de conflitos” (Instituição A).

As instituições de saúde realçam a importância de o gestor formado ter a habilidade de administrar a organização como um todo, conforme seguem os relatos:

“Tenha conhecimento nessa grande empresa que é o hospital” (Instituição B).;

“A questão do comprometimento” (Instituição B).;

“A questão da humanização” (Instituição D).;

“Ele tem que entender que muitas vezes ele tem que tomar uma decisão

que vai ser antipática, que vai ser mal interpretada pelo grupo” (Instituição C).

Observa-se que as instituições de saúde estão cada vez mais buscando profissionais que sejam flexíveis e capazes de responder às mudanças ocorridas na área da saúde com a mesma velocidade que outros segmentos de mercado, pois se almejam que esses futuros gestores estejam preparados para gerenciar os hospitais, habilitados com conhecimentos corretos e atualizados. As instituições de saúde ressaltam sobre a importância dessas competências:

“A gente espera é que o profissional seja atualizado constantemente, com todas as tendências, com as legislações também, que mudam a cada dia, toda a equipe multiprofissional que compõem o hospital” (Instituição C).;
“Que seja uma pessoa atualizada” (Instituição C);
“Um perfil, é acho que tem que ter visão” (Instituição B).

Então, devido, a complexidade de situações que possam ocorrer nas instituições de saúde, requer-se certa habilidade por parte da equipe administrativa. Sendo assim, quanto mais capacitados forem esses profissionais, melhor será seu desempenho no ambiente organizacional. As organizações de saúde acreditam que, os gestores hospitalares devem ter uma postura ética no ambiente organizacional, porque esse tipo de comportamento fará com que seus colaboradores o tratem de forma mais respeitosa e justa, fazendo com que, todos possam trabalhar de forma mais harmoniosa e eficaz. Veja a opinião dessas instituições de saúde:

“Conhecimento e planejamento” (Instituição B).;
“Mais informação o gestor tiver, mas ele vai ter facilidade para contribuir com a estrutura do hospital como um todo” (Instituição C).;
“Uma pessoa ética organizada” (Instituição D).

Os gestores hospitalares ideais para as instituições de saúde não devem conhecer somente o micro ambiente da organização, mas também o macro ambiente deve saber o quanto os *stakeholders* influenciam na tomada de decisão do gestor hospitalar. Seguem alguns depoimentos dados pela instituição C.

“Quando você faz um curso dessa ordem, você entende o funcionamento do hospital desde a entrada do paciente até o faturamento” (Instituição C).;

“O gestor tem que saber que vai lidar com informações diversas” (Instituição C).;

“que seja uma pessoa atualizada” (Instituição C);

“O profissional seja ele em que nível for, mas principalmente na área da saúde, ele tem que estar atento às legislações, as mudanças” (Instituição C).;

“De modelos de remunerações, a questão do relacionamento entre todos os stakeholders, é que compõem esse segmento, tomadores, prestadores” (Instituição C).

Nesse contexto, algumas competências almejadas pelas organizações de saúde aproximam-se do que trata o Projeto Pedagógico do Curso (PPC) de Gestão Hospitalar (2012), por exemplo, quando salientam que o profissional tecnólogo deve utilizar metodologias inovadoras, e a organização enfatiza que esse profissional tenha visão, seja um gestor criativo e inovador. O PPC aborda que esse profissional tenha o apropriado conhecimento sobre a ética no contexto de saúde e a organização de saúde, que o gestor tenha uma postura ética no ambiente de trabalho. As instituições de saúde reforçam as afirmações quando dizem:

“Que seja uma pessoa atualizada” (Instituição C).;

“Uma pessoa ética e organizada” (Instituição D).;

“Tenha conhecimento e foco” (Instituição B).

As instituições de saúde questionaram também sobre a questão do relacionamento interpessoal no ambiente organizacional, devido a sua importância para o atingimento das metas. Porque, esse tipo de interação influencia na produtividade e melhoria dos resultados, essa habilidade para se trabalhar em um grupo é de grande relevância para as instituições de saúde, pois as mesmas buscam gestores que trabalhem mais com temas sobre humanização, que tenham empatia, que sejam gestores mais acolhedores em relação às suas equipes e os demais envolvidos nas atividades organizacionais, como seguem nos relatos abaixo:

“A questão do comprometimento” (Instituição B).;

“Conhecimento, foco” (Instituição B).;

“Preparada para lidar com uma equipe” (Instituição A).

A humanização é uma questão bastante discutida atualmente dentro das instituições de saúde,

um de seus principais objetivos é oferecer um atendimento mais humanizado, ou seja, é a disposição do funcionário de contribuir de forma sentimental e ética com o próximo, respeitando os limites de cada indivíduo com empatia, acolhimento e melhores condições para os trabalhadores, beneficiários e parceiros, implicando mudanças na gestão dos sistemas de saúde e seus serviços (INSTITUTO DE MEDICINA SOCIAL, 2019).

“A questão da humanização” (Instituição D);

“Inteligência emocional ou algo nesse sentido por ter atendimento ao público” (Instituição D).

Um dos assuntos abordados pelas instituições de saúde diz respeito às legislações que se atualizam de forma contínua, exigindo um empenho maior por parte do gestor hospitalar, em estar sempre buscando se atualizar, sobre as normas regulamentadoras, principalmente os referentes à área da saúde.

Esse profissional deve ter o entendimento sobre as leis, pois estas influenciarão de forma direta na tomada de decisão do hospital, visto que as mesmas direcionam sobre o funcionamento das atividades como, por exemplo: a Norma Reguladora 06 aborda sobre os Equipamentos de Proteção Individual – EPI, que são muito importantes para o desempenho das atividades de forma segura, dando uma maior tranquilidade para os colaboradores no momento de desempenhar uma tarefa, e, também, evitando gastos desnecessários com incidentes, para a organização, é o que diz a instituição C,

“E a gente espera é que o profissional seja atualizado constantemente, com todas as tendências, com as legislações também, que mudam a cada dia, toda a equipe multiprofissional que compõem o hospital” (Instituição C).

Dessa forma, pode-se afirmar que as instituições de saúde esperam que os gestores tenham a aptidão necessária para resolver os diferentes percalços na ambiência da organização, que atuem de forma construtiva, trazendo sugestões de melhoria, que tenham o discernimento de buscar seu aperfeiçoamento contínuo e contribuir para evoluir o processo organizacional.

A necessidade de inclusão e reforço de determinados conteúdos

O curso de Gestão Hospitalar do Instituto Federal de Santa Catarina está cada vez mais agregando melhorias em sua matriz curricular devido às transformações que a área da saúde vem passando

ao longo dos últimos anos, com novas tecnologias, processos de trabalhos e modelos de liderança. A academia também precisa acompanhar essas modificações, para que quando os futuros gestores tenham a habilidade de administrar a área à qual foram designados.

Nesse sentido, persiste a necessidade de inserir novas competências na grade curricular do curso de Gestão Hospitalar que se adequem com a necessidade do mercado. Por isso, as habilidades classificadas como as mais importantes para os hospitais entrevistados foram as seguintes: liderança, organização, trabalho em equipe, criatividade, comunicação, planejamento e tomada de decisão. São aptidões que já fazem parte da grade curricular do curso, porém essas habilidades deverão ser trabalhadas com maior atenção.

Os gestores dos hospitais quando questionados se conheciam a grade curricular do curso de GH, afirmaram que sabem que o curso é completo, e que possuem em sua grade curricular matérias como: logística, marketing, faturamento e matemática financeira. E passaram a conhecê-las, por meio de seus estagiários, mas que não conheciam todas as matérias que compõem a grade curricular do curso.

O que se nota é que os hospitais reconhecem que o curso oferece boa capacitação para os acadêmicos, mas precisa focar também em algumas atitudes, que farão toda a diferença na carreira profissional desse formando, como ser um indivíduo mais flexível, ético, responsável, comprometido e visionário. Diante do contexto, para o gestor hospitalar é de fundamental importância que seja proativo, buscando sempre agregar melhorias nos processos das atividades desenvolvidas na organização, e deve ter a competência para implementá-las dentro do ambiente organizacional. A instituição B afirma que o profissional gestor hospitalar deve ter:

“Um perfil, é acho que tem que ter visão” (Instituição B). “Conhecimento e planejamento” (Instituição B).

Percebe-se, assim, que os resultados colhidos nessas organizações de saúde participantes das entrevistas do município de Joinville, no ano de 2019, aproximam-se dos resultados da pesquisa de Brito e Braga (2010), a qual se intitulava “Perfil Ideal de Competência Profissional de Gestores da Área da Saúde”, que se tratou de pesquisa de natureza descritiva, a qual envolveu 450 profissionais de 18 instituições públicas e privadas da área da saúde, ocupantes dos cargos de diretor, coordenador, gerentes, chefe de serviço/setor, supervisor e técnicos de hospitais, órgãos do governo e cooperativas de classe das cidades de Fortaleza, Natal e Recife.

Dentre os resultados obtidos valem destacar três variáveis de maior importância identificadas, como: conhecimentos, habilidades e atitudes, e inclusive se definiu dez atributos, veja no quadro 12 essas definições.

Quadro 2 - Definição de variáveis relacionadas a Conhecimentos, Habilidades e Atitudes.

| CONHECIMENTOS | HABILIDADES | ATITUDES |
|---|----------------------------------|---------------------|
| Área / Setor de Saúde (políticas, sistema, mercado) | Planejamento | Ético |
| Administração/ Finanças/ legislação | Organização | Autoconfiante |
| Planejamento Estratégico e Operacional | Liderança | Determinado |
| Gestão de Pessoas | Decisão | Flexível |
| Técnico Específico | Comunicação/ saber ouvir | Responsável |
| Informática | Análise e Síntese | Servidor/ Cuidadoso |
| Processo de Tomada de Decisão | Trabalho em Equipe | Comprometido |
| Gestão de Qualidade | Criatividade / Inovação | Auto motivado |
| Psicologia Organizacional | Execução | Visionário |
| Produto/ mercado de atuação da empresa/ instituição | Inspiração e Motivação da Equipe | Aprendiz/ Educador |

Fonte: adaptado de Brito e Braga (2010).

Com relação a todas essas variáveis encontradas por Brito e Braga (2010), no nordeste do país, elas se aproximaram dos resultados identificados agora nesta pesquisa, em 2019, no sul do país, sobre a percepção das organizações de saúde, acerca do Curso de Tecnologia em Gestão Hospitalar. Ou seja, as organizações de saúde estão melhorando seus processos, e as instituições de ensino precisam acompanhar essas mudanças, para que o setor de saúde consiga se desenvolver ainda mais.

O atual estudo encontrou relatos sobre a capacidade de liderar, que é uma das habilidades almejada pelas instituições. Essas organizações de saúde entendem que, as instituições de ensino superior devem trabalhar mais a questão de liderança nos formandos, e a questão emocional do gestor, pois o mesmo vai lidar com pessoas, e deve saber como resolver questões de relação interpessoal; relatam a dificuldade dos recém-formados em lidar com uma equipe. Explicam que precisa ser mais trabalhada essa questão de liderança com os alunos dos cursos de gestão, pois liderar é uma tarefa, muitas vezes, difícil de ser executada, como coloca Drucker (1996): “Líderes eficazes delegam bem muitas coisas; [...]. No entanto, não delegam algo que apenas eles podem

executar com excelência, aquilo que realmente tem importância, aquilo que define padrões, [...]. Eles agem”; e essas são características que não são encontradas tão facilmente nas contratações feitas pelos hospitais, e, segundo eles, fica uma lacuna a ser preenchida pelos cursos de Gestão Hospitalar; seguem os relatos:

“É um curso bem completo que vem com bastante bagagem que pode ajudar e muito” (Instituição B).;

“Por causa dos alunos que vem e daí a gente acaba sabendo as disciplinas que eles estão cursando” (Instituição B).;

“Enfoque bastante a questão da liderança” (Instituição B).;

“Uma disciplina que trabalha mais a liderança” (Instituição D).;

“Trabalhar a questão emocional” (Instituição D);

“Boa comunicação” (Instituição A).;

“Preparada para lidar com uma equipe” (Instituição A).

Para as instituições que fizeram parte do estudo, uma boa formação voltada para liderança é mais eficaz na gestão de conflitos, que inclusive foi bastante citada nas entrevistas, pois um gestor que não tenha conhecimento e domínio acerca da liderança não conseguirá mediar conflitos dentro de uma equipe, considerando que este vai ter que lidar com diversos profissionais.

“Ele tem que entender que muitas vezes ele tem que tomar uma decisão que vai ser antipática, que vai ser mal interpretada pelo grupo”

(Instituição C).;

“Gestão de conflitos a inteligência emocional acaba entrando junto com a gestão de conflito” (Instituição D).

Para uma formação mais completas dos futuros gestores hospitalares, as organizações entrevistadas relatam a importância de o gestor ter conhecimentos de informática, visando à agilidade dos serviços e a redução de ocorrências de falhas humanas. A informática já está inserida na grade curricular do curso de GH como matéria optativa por reconhecer que essa habilidade é de vital importância para a sobrevivência e a estratégia competitiva das organizações.

Por fim, as instituições hospitalares que fizeram parte do estudo sugerem que para uma melhor formação dos gestores hospitalares é necessário à inclusão de conteúdos sobre gestão de conflitos, liderança, informática e planejamento já citados anteriormente, e que esses conteúdos são fundamentais para os recém formados ao serem inseridos no mercado de trabalho em setores

voltados para a área da saúde.

CONCLUSÃO

O setor de saúde é um mercado muito competitivo e lucrativo como qualquer outro setor da economia. Por esse motivo, há uma legitimidade da importância por profissionais especialistas em Gestão Hospitalar, para gerenciar essas organizações de saúde. Diante do exposto, os cursos superiores de tecnologia foram criados para atender essa demanda por profissionais habilitados com conhecimentos práticos voltados ao mundo do trabalho.

Nessa perspectiva, é fundamental compreender a expectativa do mercado em relação ao profissional tecnólogo em Gestão Hospitalar, e mostrar qual é a percepção que essas organizações de saúde têm acerca desse profissional. O presente estudo se propôs a trazer respostas sobre qual o perfil profissional que o mercado espera dos gestores hospitalares em instituições privadas, filantrópicas e públicas de administração particular de saúde de Joinville-SC, no ano de 2019.

É importante frisar que as instituições que fizeram parte do estudo são todas contratantes diretas destes profissionais, o que torna a pesquisa confiável em seu resultado, e isso é muito importante para o formando por trazer conhecimento do posicionamento dos hospitais sobre o curso, já que esses são o seu possível mercado de trabalho.

Os resultados obtidos neste estudo foram que as organizações de saúde desconhecem o curso de Gestão Hospitalar e conhecem parcialmente as competências do curso, sendo que os maiores divulgadores do curso são os estagiários.

Observe-se que novos estudos possam tratar das formas de inserção dos estagiários nas instituições de saúde, ou como funciona o contato que leva estes estudantes para seus estágios, ou ainda, análise do processo de divulgação do curso para melhorar efetivamente o conhecimento do curso pelas instituições hospitalares, que são o próprio objeto de estudo do curso.

Os objetivos propostos neste estudo foram alcançados, dessa forma, identificou-se que o perfil almejado pelas organizações de saúde é que esse profissional se mantenha atualizado, que tenha conhecimento, visão, foco, boa comunicação, postura ética, que esteja preparado para lidar com uma equipe, que seja firme em suas decisões e comprometido com os objetivos organizacionais.

Para haver uma maior aproximação do curso com a realidade do mercado, sugere-se que as instituições de ensino reforcem conteúdos como: liderança, humanização, informática, planejamento, comprometimento, trabalho em equipe, comunicação e tomada de decisão.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. São Paulo. Ed. 70. 2004. 229p.

BRAGA, José Luciano; BRITO, Lydia Maria Pinto. **Perfil Ideal de Competência Profissional**

de Gestores da Área de Saúde. 2010. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EnGPR313.pdf>. Acesso em: 15 de out. de 2019.

DRUCKER, Peter. **O Líder do Futuro.** São Paulo. Ed. Futura. 1996. p. 13

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA (IFSC). 2011. **Gestão Hospitalar.** 2011. Portal do IFSC. Disponível em: http://www.joinville.ifsc.edu.br/website/index.php?option=com_content&view=article&id=2531:2019-01-22-14-55-39&catid=44:noticias&Itemid=134. Acesso em: 21 de fev. de 2019.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA (IFSC). 2019. **Portal do IFSC.** Disponível em: <https://www.ifsc.edu.br/web/Câmpus-joinville/historico>. Acesso em: 23 de set. de 2019.

INSTITUTO DE MEDICINA SOCIAL. 2019. **Laboratório de Pesquisas de Práticas de Integralidade em Saúde (LAPPIS).** Disponível em: <https://lappis.org.br/site/implicacoes-do-conceito-de-humanizacao-nasaude/2927>. Acesso em: 02 de dez. de 2019.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle.** São Paulo. Ed. Atlas. 1992.

ROBBINS, Stephen P; JUDGE, Timothy A; SOBRAL, Filipe: **Comportamento Organizacional: Teoria e Prática no Contexto Brasileiro.** ed. 14. São Paulo. Ed. Pearson. 2010.

RUTHES, Rosa Maria, et al. **Os Desafios da Administração Hospitalar na Atualidade.** 2007. p. 96. Disponível em: https://www.researchgate.net/scientificcontributions/2015263384_Maria_Ruthes. Acesso em: 12 de abr. de 2019.

SANTOS, Fernanda Marsaro dos. **Análise de conteúdo: a visão de Laurence**

Bardin. Resenha de: [BARDIN, L. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2011, 229p.] Revista Eletrônica de Educação. São Carlos, SP: UFSCar, v.6, no. 1, p.383-387. Disponível em <http://www.reveduc.ufscar.br/index.php/reveduc/article/view/291/156> Acesso em: 03 de jun. de 2019.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração /** Liane Carly Hermes Zanella – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2009. 164p. Disponível em: http://paginapessoal.utfpr.edu.br/mansano/downloads-paradisciplina-de-metodologia-da-pesquisauab/downloads/UAB_Metod_Livro_Base.pdf. Acesso em: 23 de maio de 2019.