

**FUNDAÇÃO INSTITUTO CAPIXABA DE PESQUISAS EM
CONTABILIDADE, ECONOMIA E FINANÇAS – FUCAPE**

MARCELLE GAIGHER

**MODELO DE GESTÃO EM ORGANIZAÇÃO SOCIAL E NA
ADMINISTRAÇÃO DIRETA:** um estudo comparativo de dois
hospitais estaduais no espírito santo

VITÓRIA

2017

MARCELLE GAIGHER

**MODELO DE GESTÃO EM ORGANIZAÇÃO SOCIAL E NA
ADMINISTRAÇÃO DIRETA:** um estudo comparativo de dois
hospitais estaduais no espírito santo

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração, Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Arilda Teixeira.

VITÓRIA

2017

RESUMO

O estudo objetiva realizar um comparativo entre um hospital administrado por meio de Organização Social (HOSS) e outro hospital de características semelhantes, porém administrado diretamente pelo estado (HAD), no Estado do Espírito Santo. Trata-se de uma pesquisa de abordagem comparativa, descritiva, quantitativa. Para a coleta de dados foi realizada consultas de documentos produzidos no âmbito dessas unidades. Também foram entrevistados os diretores, funcionários e pacientes/usuários dos citados hospitais. A aplicação dos questionários objetiva obter informações sobre a opinião dos *stakeholders* para que com isso seja possível comparar os hospitais estudados nos itens: modernidade, atendimento das necessidades, qualidade, eficiência e controles. Os resultados da pesquisa são instigantes e pedagógicos; eles sinalizam caminhos para o aprimoramento da gestão dos hospitais. Concluiu-se que o HOSS é mais eficiente (fazer mais com custo mais baixo), já que a relação custo total com o tamanho do hospital e com o volume de produção é menor, associado ao número menor de funcionários por leito e menor taxa de permanência. No entanto a percepção de eficiência pelos funcionários deste hospital não é tão clara. A modernidade (no sentido de novo, atual, adequado) foi a variável com maior peso no diferencial entre os hospitais na avaliação dos funcionários e pacientes, sendo mais percebida no HOSS. O estudo encontrou limitação na quantidade de preceitos teóricos já elaborados para que fosse possível obter um melhor esclarecimento nos resultados detectados. Sugere-se a realização de pesquisas envolvendo uma exata mensuração sobre a diferença entre modelos administrativos hospitalares adotados pelo governo do Estado do Espírito Santo, contemplando um levantamento de dados envolvendo a qualidade dos serviços prestados e entrevistas qualitativas com o cidadão-usuário e gestores.

Palavras-chave: Gestão Hospitalar Pública. Organização Social. Hospitais Estaduais no Espírito Santo.

ABSTRACT

The study aims compare a hospital administered through a Social Organization (HOSS), and another hospital which has similar characteristics, administered directly by the state (HAD) , in State of Espírito Santo. It is a comparative, descriptive, quantitative research. For the collection of data, we consulted documents produced within these units. Also were interviewed the directors, employees and patients / users of these hospitals. The questionnaires aim to obtain information about the stakeholders' opinions so that it is possible to compare the studied hospitals in the items: performance, modernity, needs, quality, efficiency and controls. The results of this research are instigating and pedagogical; they point out ways to improve hospital management. It was concluded that HOSS is more efficient (do more with a lower cost); since the total cost relation with hospital size and volume of production is lower, associated to the lower number of staff per bed and lower stay rate. However the perception of efficiency by the staff of this hospital is not so clear. The modernity (in the sense of new, current, suitable) was the variable with greater weight in the diferencial between the hospitals in the evaluation of employees and patients , being more perceived in the HOOS.. This study found a limitation in the number of theoretical precepts already elaborated to obtain a better clarification in the results. It is suggested to carry out surveys involving an accurate measurement of the difference between hospital administrative models adopted by the state government of Espírito Santo, including a survey of data involving the quality of services and qualitative interviews with the citizen-user and managers.

Keywords: Public Hospital Management. Social Organization. State Hospitals in Espírito Santo.