

18º Congresso Nacional de Iniciação Científica

TÍTULO: PESQUISA DE CAMPO SOBRE OS MOTIVOS DA ROTATIVIDADE DE FUNCIONÁRIOS NOS SETORES DE FATURAMENTO DAS SANTAS CASAS DE ABRANGÊNCIA DA DIRETORIA REGIONAL DE SAÚDE DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SP

CATEGORIA: EM ANDAMENTO

ÁREA: CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS

SUBÁREA: Administração

INSTITUIÇÃO(ÕES): FACULDADES INTEGRADAS DE FERNANDÓPOLIS - FIFE

AUTOR(ES): SANDRA REGINA MONDENEZ DA CONCEIÇÃO, KAIQUE MONTEIRO DE OLIVEIRA, SAMANTA CAROLINE DE LOURENÇO, LUDIAN DA SILVA FERREIRA

ORIENTADOR(ES): CLAYTON APARECIDO CARDOSO DE MORAES

Pesquisa de campo sobre os motivos da Rotatividade de funcionários nos setores de faturamento das Santas Casas de abrangência da Diretoria Regional de Saúde XV – São José do Rio Preto (SP)

1. RESUMO

Chiavenatto (2010), aborda a rotatividade de pessoal como uma despesa que afeta a produção, clima organizacional e o relacionamento interpessoal comprometendo a sustentabilidade da gestão. A partir da revisão bibliográfica será explorado um questionário nos setores de faturamento fundamentado na pesquisa de campo na Diretoria Regional de Saúde XV. A alternância de funcionários acarreta custos intangíveis, passíveis de serem despercebidos pelos gestores e exige a necessidade de programas de educação continuada além da formação tecnológica com qualidade como medidas de implantação dos métodos de Manutenção e Controle.

2. INTRODUÇÃO

A área da saúde se caracteriza por uma grande demanda de mão de obra qualificada, com adoção de políticas e práticas de gestão de recursos humanos variáveis. Fenômenos externos (oferta e demanda do mercado de trabalho e situação econômica) e os fenômenos internos (política salarial, tipo de supervisão e condição organizacional) para os autores Braga Neto, Barbosa e Santos (2009) representam essas variáveis e os diferentes regimes administrativos submetidos, respondidos de maneira própria, e de acordo com sua organização interna e a capacidade de estruturação. Chiavenato (2009) alerta quanto aos custos da rotatividade e as conseqüências no andamento do trabalho e da produtividade expondo a necessidade de se investir em treinamentos.

Mariotti (1995) esclarece que muitas empresas investem em educação continuada o que ajuda no processo de manter pessoas. Segundo o Ministério da saúde (2017) as atualizações nos sistemas operacionais são uma proposta de se reduzir custos administrativos e melhorar a qualidade da assistência à saúde. Para alcance de tais objetivos é imprescindível valorizar as relações humanas no trabalho, no processo de integração do indivíduo de modo a fazer com que os trabalhadores colaboram com a empresa e encontrem satisfação de suas necessidades sociais e psicológicas (GIL,1994).

Contudo, dentre os estudos de rotatividade devido a sua complexidade, ainda é pouco investigado, neste sentido busca-se conhecer os subprocessos relacionados à rotatividade da equipe de faturamento e orientar a gestão de recursos humanos.

3. METODOLOGIA

A presente pesquisa tem um caráter exploratório-descritivo, com abordagem qualitativa e o objetivo de analisar as causas e os efeitos da rotatividade no segmento da saúde. Seu caráter exploratório tem como objetivo ampliar a compreensão em relação ao fenômeno investigado e o seu caráter descritivo, por sua vez, permitirá a descrição da unidade de estudo, cujo âmbito foi estudado o fenômeno (GIL, 2007). A pesquisa de campo também será um recurso adotado na procura de resposta para a descoberta de novos fenômenos, objetivando conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, segundo Lakatos e Marconi, (2010). Para tanto, o recurso utilizado será um questionário para gestores do setor de faturamento da região de São Jose do Rio Preto.

4. DESENVOLVIMENTO

Considerando a demarcação metodológica adotada, e o espaço hospitalar como local de coleta de dados a delimitação territorial foi a região de São José do Rio Preto, que conta com uma rede de saúde articulada, de esforços integrados para que as ações de saúde potencializem o cuidado aos pacientes. A entrevista com os gestores das áreas de faturamento terá como base o questionário, enfocando perguntas condizentes a rotatividade de funcionários e o quadro de atendimentos da unidade. A aplicabilidade do estudo de caso possibilitará o entendimento da estrutura de funcionamento da área de faturamento bem como sua relação com as atividades assistenciais mantendo-se os mesmos critérios em todas as instituições selecionadas, através de questionário de entrevista direcionado ao gestor de setor.

5. RESULTADOS PRELIMINARES

Considerando os objetivos do trabalho, de investigar a rotatividade de funcionários em hospitais do SUS, as organizações de saúde gastam muito para repor esse quadro, incluindo custos com registro de documentação, integração, e perdem capital intelectual quando eles se desligam. Os novos sistemas de monitoramento do Sistema Único de Saúde e as implantações de padrões para Troca de Informação da Saúde Suplementar utilizam-se de modernos meios tecnológicos para garantir a qualidade e veracidade das informações, exigindo cada vez mais qualificação para que se tenha sucesso trabalhando nesta área. A rotatividade de profissionais é um grande desafio em todas as instituições, principalmente pelo grande impacto causado na assistência pela perda de trabalhadores experientes, treinados e habituados às rotinas das instituições.

Portanto, diante de tais evidências, mesmo não existindo um índice ideal de mensuração da rotatividade de pessoal, pode-se afirmar que planejar e

administrar bem os recursos humanos pode evitar os fenômenos que trazem fatores negativos a empresa.

6. FONTES CONSULTADAS

BRAGA N, Francisco C.; BARBOSA, Pedro R.; SANTOS, Isabela S. **Atenção hospitalar: evolução histórica e tendências.** In: GIOVANELLA, Ligia et al. (Org.). *Políticas e sistemas de saúde no Brasil.* Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2009. p. 665-704.

CHIAVENATO, I. *Gestão de Pessoas.* 3. ed. São Paulo: Elsevier, 2010. 599 p.

CHIAVENATO, I. *Recursos Humanos: o capital humano das organizações.* 9. ed. São Paulo: Elsevier, 2009. 498 p.

GIL, A. C. **Administração de recursos humanos:** um enfoque profissional. São Paulo: Atlas, 1994.p.167.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Metodologia científica.* 2. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

MARIOTTI, Humberto. *Organizações de aprendizagem: educação continuada e a empresa do futuro.* São Paulo: Atlas, 1995.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Padrão TISS: Troca de Informação em Saúde Suplementar.** Brasília. Disponível em: <<http://www.sbpc.org.br/upload/conteudo/320070201114407.pdf>>. Acesso em: 24 mar. 2018.