

**FACULDADE DE TEOLOGIA INTEGRADA- FATIN
BACHAREL EM ADMINISTRAÇÃO**

AYANE COSTA MATIAS DE AMORIM

**A IMPORTÂNCIA DO PROFISSIONAL DE ADMINISTRAÇÃO NA GESTÃO
DE SAÚDE**

RECIFE
2021

AYANE COSTA MATIAS DE AMORIM

**A IMPORTÂNCIA DO PROFISSIONAL DE ADMINISTRAÇÃO NA GESTÃO
DE SAÚDE**

Monografia apresentada ao Curso de Administração da Faculdade de Teologia Integrada (FATIN), para obtenção do Título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof^a Karine Jamille R. M. Nascimento.

RECIFE
2021

AYANE COSTA MATIAS DE AMORIM

A IMPORTÂNCIA DO PROFISSIONAL DE ADMINISTRAÇÃO NA GESTÃO DE SAÚDE

Monografia apresentada ao Curso de Administração da Faculdade de Teologia Integrada (FATIN),
para obtenção do Título de bacharel em Administração.

Aprovada em ___/___/___

Banca Examinadora

RECIFE
2021

Dedico esse trabalho primeiramente a Deus que com sua infinita misericórdia sempre olha por mim. Também aos meus familiares e ao meu esposo que durante toda essa trajetória me deram forças e apoio, e em especial aos meus pais, minha grande inspiração. Sem vocês eu nada seria.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por ter me dado à capacidade intelectual de cursar e concluir com êxito minha graduação, por nunca me faltar a sua divina providência para chegar até aqui. Agradeço aos meus pais Antonio e Anerlise que foram meus primeiros professores da vida e são sem sombra de dúvidas os grandes modelos de inspiração, que nunca me deixaram desistir dos meus sonhos e até hoje fazem de tudo para que eu consiga alcançá-los. Ao meu esposo Dheymison, que é o meu companheiro de vida, que sempre me apoiou em todas as minhas decisões, sempre foi meu exemplo de motivação e fé. Agradeço a todos os professores por todo conhecimento compartilhado e aos amigos que adquiri durante esse período.

"Administração é a arte de criar os caminhos que levam a humanidade à excelência de suas realizações." Marcelo Araújo

RESUMO

Este trabalho é uma revisão integrativa para conhecer sobre a atuação dos profissionais de administração na gestão da saúde, a qual seja para a realização de tarefas, funções operacionais ou planejamento estratégico. Significado da administração realizada pelo profissional da área de administração, quais suas importâncias, onde está presente a necessidade da administração e o que significa um administrador, quais são suas funções e suas obrigações assim como onde devem ser empregados para desempenharem seus conhecimentos, será um estudo, que vai mostrar e retratar aqui a realidade em relação à profissão do administrador e sua atuação na gestão na saúde e quais seriam as perspectivas para um administrador.

Palavras-chave: Importância Profissional, Administração, Gestão em Saúde.

ABSTRACT

This work is an integrative review to learn about the role of administration professionals in health management, whether for performing tasks, operational functions or strategic planning. meaning of the administration performed by the professional in the administration area, what are its importance, where the need for administration is present and what does an administrator mean, what are their functions and obligations as well as where they should se employed to carry out their knowledge, will be a a study, which will show and portray here the reality in relation to the administrator's profession and its role in health management and what the perspectives for an administrator would be.

Keywords: Importances Professionals, Administration, Health Management.

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO	10
1. Situação da Organização em Estudo.....	11
2. Caracterização da Organização.....	12
2.1. Setor de Atuação (Indústria, Comércio, Serviços, Pública ou Privada).....	13
2.2. Histórico da Organização.....	13
2.2.1. Fundação, Fundadores, Alterações Sociais, Abertura de Capital.....	14
3. TEMA	16
3.1. Delimitação do Tema.....	16
4. OBJETIVO DO ESTUDO	17
4.1. Objetivos Gerais.....	17
4.2. Objetivo Específico.....	17
4.2.1. Problema	17
4.2.2. Justificativa do Estudo e Intervenção.....	18
5. REFERENCIAL TEÓRICO	19
6. METODOLOGIA	24
8. RESULTADOS E DISCUSSÕES	26
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
REFERÊNCIAS	34

1. INTRODUÇÃO

Atualmente o desenvolvimento com a globalização, tem avançado trazendo grandes desafios para as empresas tanto para a inovação como também para ser ter uma boa gestão. Segundo (OLIVEIRA, MEDEIROS, 2011) O Brasil a administração vem se redefinindo em seu modelo de gestão burocrática e organizacional, para o de gerenciamento, trazendo práticas de mão de obra qualificada, capacitações e melhoramento administrativo trazendo uma gestão ativa e participativa, onde as suas práticas no serviço é bem executada.

As repartições públicas e privadas têm enfrentado desafios que afetam diretamente o modo de administrar e gerir pessoas em função de um cenário repleto de complexidades. As instituições perceberam que tratar os trabalhadores como pessoas e não como mão de obra é uma excelente forma de gestão. Nesse sentido, as empresas adotaram mecanismos que visam à satisfação de seus colaboradores, uma vez que, um funcionário motivado se engaja mais em prol dos objetivos organizacionais e também, dando melhor condições de trabalho para os seus servidores e assim melhor funcionamento.

Diante a atuação desses profissionais de administração tem a sua capacidade de se adequar a qualquer empresa em diversos serviços administrativos, pois é amplo onde esses profissionais podem atuar. As competências dos administradores representam a pedra angular no desempenho de qualquer organização capacidade de atender às necessidades de um mercado instável, por meio do desenvolvimento de práticas gerenciais dinâmicas e uma atitude versátil e questionadora, é requisito imprescindível aos gestores atuais (HELFAT; PETERAF, 2014).

E isso é essencial à formação de um profissional de Administração, portanto, que sejam contempladas questões de natureza mais subjetiva e menos instrumental, com isso, visando à construção de um perfil de administrador criativo e capaz de reorganizar continuamente o ambiente organizacional (AUGIER; TEECE, 2009).

Desse modo, a disparidade nos indicadores de desempenho organizacional e as limitações dos gestores nacionais suscitam indagações como quais as diferenças entre a formação do administrador no Brasil para a de um país com alto desempenho organizacional? Quais as principais capacidades que precisam ser desenvolvidas no ambiente acadêmico para a formação de um bom profissional?

Até que ponto a estrutura curricular e as características metodológicas de um curso podem afetar o desenvolvimento dessas capacidades?

Para (VERAS, 2011) o fator humano passa a ser o principal diferencial da organização, ele é a chave principal para o crescimento e desenvolvimento da empresa e é de extrema importância que se encontre métodos para captar e reter talentos, onde esses talentos vem de uma qualificação que requer a importância de uma contratação de um administrador formado e que sua qualificação seja importante para as necessidades da empresa. Para a organização, ou seja, buscar os colaboradores mais competentes e qualificados do mercado de trabalho e mantê-los, daí surge à necessidade de motivação.

Nesse sentido, a pesquisa implicou a busca por várias referências bibliográficas, obtendo de cada autor a informação possível sobre a importância dos profissionais de administração na gestão da saúde pessoas, uma vez que tal assunto possui literatura escassa. Essas informações são importantes, considerando que o setor público carece de novos conhecimentos e experiências para gerar um sistema que contribua significativamente para o desenvolvimento e gestão dos servidores.

Este trabalho visa a gerar conhecimento, não somente aos servidores, mas, sobretudo, aos gestores que vivenciam as práticas administrativas em seus locais de trabalho e ver a dificuldade de muitas vezes ser trocado por um profissional que não é da área por outro que está chegando ou porque tem afinidade, Este trabalho é uma revisão integrativa para conhecer sobre a atuação dos profissionais de administração na gestão da saúde, a qual seja para a realização de tarefas, funções operacionais ou planejamento estratégico.

1. Situação da Organização em Estudo

O presente trabalho surgiu a partir de uma revisão integrativa para conhecer sobre a atuação dos profissionais de administração na gestão da saúde, a qual seja para a realização de tarefas, funções operacionais ou planejamento estratégico. Por respostas de como as instituições de saúde podem cuidar de seus colaboradores resgatando o protagonismo, a dignidade, o respeito e a sensibilidade. Ademais, este trabalho tem como objetivo geral mostrar a importância da atuação do administrador na gestão da saúde; analisar a importância do departamento de gestão de pessoas e identificar os elos da Humanização com o setor. Segundo (MILDEMBERGER, 2011) às transformações dentro

de uma gestão administrativa tem um impacto positivo muito grande quando se preocupa que os profissionais atenderem as necessidades da empresa e dessa forma prioriza a responsabilidade e também o reconhecimento dos profissionais vinculando o mesmo para suas funções que sua formação exigir.

2. Caracterização da Organização

Trata-se de revisão integrativa da literatura que é um método de pesquisa que tem como objetivo sintetizar resultados obtidos em pesquisas sobre um tema, de maneira sistemática, ordenada e abrangente, construindo assim, um corpo de conhecimento mais integrativo do assunto. A área de atuação e a importância do profissional de administração na gestão de saúde, na linha de gestão, em grandes e pequenas empresas.

É importante salientar que esse estudo ele é feito para mostrar que em todas as áreas comerciais necessita de um administrador empenhado a interagir com as demandas que surgir e favorecer a empresas e os negócios, exercendo a sua competência que foi confiada, pois sabemos que o mercado de trabalho ele muitas vezes exclui um profissional de administração para colocar alguém com pouca propriedade de estar na vaga. Considerando as unidades como constituídas por duas dimensões, uma médica e outra hospitalar propriamente dita, pode-se dizer que o administrador terá uma ampla atuação nesta última.

Segundo GONÇALVES, 2006 Na dimensão médica estão os profissionais da medicina, que pela sua própria natureza, atuam com bem mais independência que os demais, pois são os responsáveis pela aplicação da tecnologia fundamental sobre os pacientes. Na outra dimensão estão aqueles que desempenham atividades de facilitação da aplicação da tecnologia médica e que dão suporte aos pacientes.

Em outra dimensão é a atuação do profissional de administração que tem sua responsabilidade muito direta sobre a gestão dos recursos financeiros em curto prazo, sobre a manutenção de equipamentos e instalações, sobre a substituição dos equipamentos, sobre a contratação e remuneração do pessoal, sobre a administração das receitas provenientes de convênios ou outras instituições, sobre os suprimentos, envolvendo compras e estoques, sobre os sistemas operacionais e a organização dos serviços, de forma a se conseguir bom nível de eficácia.

É importante salientar que a caracterização da organização é extremamente importante para o funcionamento organizado da gestão e suas tomadas de decisões e aquisição, pois tudo isso é responsabilidade de um administrador.

2.1. Setor de Atuação (Indústria, Comércio, Serviços, Pública ou Privada)

A evolução das políticas públicas de saúde está relacionada diretamente à evolução político-social e econômica da sociedade brasileira, não sendo possível dissociá-la. Assim, para que possamos entender a realidade hoje existente é necessário conhecer os determinantes envolvidos nesse processo ao longo do tempo. Dessa forma podemos perceber que cada profissional tem sua importância e todo esse contexto se dá pela importância de uma gestão administrativa.

O profissional de administração requer permanente atualização dos conhecimentos (LACOMBE; HEILBORN, 2003). No processo de formação acadêmico, segundo Moretto Neto et al. (2004, p. 18) “transpor o conhecimento teórico adquirido, e procurar maneiras pelas quais ele possa ser aplicado na sociedade de forma prática, pode ser considerado dos mais importantes desafios da vida universitária”. Dessa forma a busca de conhecimento e está sempre atento a todas as mudanças mostra competência e resultado satisfatório no setor de trabalho.

Hoje o gestor de administração pode atuar em todas as áreas, pois as suas funções são de extrema importância para o andamento e funcionamento da empresa seja na rede pública e privada, o gestor hospitalar é um profissional capaz de gerenciar de forma eficiente as atividades da unidade de saúde, adquirir autonomia no processo de aquisição e também na distribuição de trabalho.

2.2. Histórico da Organização

Para EMMENDOERFER, 2020 A relação entre profissionais formados em carreiras administrativas e a sua atuação na área de saúde, realizando atividades relativas às finanças, administração de pessoal, recursos humanos, administração de materiais, entre outras. Assim como é comum visualizarmos profissionais graduados na área de saúde que não atuem diretamente no que tange aos cuidados de usuários/pacientes. Assumem então atribuições diversas em busca de aperfeiçoamento funcional da instituição.

As atividades desempenhadas com habilitação específica para a função permanecem inalteradas. Já as atividades indiretamente relacionadas com a atividade principal da instituição são ocupadas muitas vezes por administradores, contadores, advogados, economistas, enfermeiros, médicos, além de trabalhadores contratados para assumirem cargos que exijam níveis de escolaridade mais baixos.

Nesse contexto, imagina-se num profissional que venha a gerir uma instituição com tamanha complexidade operacional e demanda controle de questões que abordam, entre outros aspectos: a gestão por processos (ambulatório, internação, unidades de tratamento intensivo, pronto-socorro) incentivando assim a importância de cada líder no respectivo setor de atuação, sendo este responsável indiretamente pela administração; o gerenciamento de risco, em ações corretivas, preventivas e de melhoria que envolve a parte de administração de materiais hospitalares, utilização, descarte de materiais com observância às regras que a Anvisa estabelece; treinamentos periódicos de colaboradores, desde o processo de admissão, no intuito de evidenciar também a parte administrativa da instituição; auditorias frequentes, capazes de intermediar o relacionamento usuário, plano de saúde e instituições; entre outros aspectos pertinentes.

Iniciativas desta forma tendem a aumentar, de maneira natural, a qualidade de assistência ao usuário e caminhar ao encontro das normas que a regulamenta e exige para o melhor desempenho das instituições de saúde. Para isso, aperfeiçoar os processos internos não é o bastante. É necessário, principalmente, que haja visão como um todo da organização em que se atua. Segundo Rosa Maria Ruthes:

A tendência nas organizações de saúde é buscar competências que auxiliem os profissionais nas suas necessidades, principalmente no que se refere ao cuidado de enfermagem considerado como núcleo da competência, visando criar, assim, novos parâmetros de ações, para adaptar as pessoas no presente às incertezas do futuro (RUTHES; CUNHA, 2007)

2.2.1. Fundação, Fundadores, Alterações Sociais, Abertura de Capital.

A revolução na área da saúde vem contribuindo para o aparecimento de novos métodos de tratamento, mais eficientes e contra doenças anteriormente „incuráveis“. Este elemento de avanço

e modernização nos hospitais tornou necessário que houvesse um modelo de gestão atual. Segundo SILVA, 2004 Os custos na área de saúde têm exigido dos profissionais qualificados que auxiliem, no sentido de cooperar no resultado econômico da instituição.

As perdas tanto de materiais como de medicamentos, sendo as principais fontes lucrativas do hospital, são controladas minimamente em auditoria e, nas auditorias, frequentemente são detectadas ausências de dados fundamentais para o esclarecimento das ações realizadas bem como registros feitos de forma indevida. Grande parte do pagamento de materiais, medicamentos, procedimentos e outros serviços estão vinculados aos registros de enfermagem.

O faturamento das contas hospitalares tem sido significativo para o orçamento das instituições. Glosa significa cancelamento ou recusa parcial ou total, de orçamento, conta verba por serem considerados ilegais ou indevidos, ou seja, refere-se aos itens que o auditor da operadora (plano de saúde) não considera cabível para pagamento. As glosas ou correções são aplicadas quando qualquer situação gera dúvidas em relação às regras e práticas adotadas pela instituição de saúde.

Para os Fatores estes bem avaliados pelo administrador hospitalar podem reduzir impactos econômicos à instituição, um administrador que torna a sua gestão em trabalhos de clareza e formalizando sempre sua competência agregar resultados satisfatórios (Rodrigues; Vanessa, 2004). Quando elas ocorrem, observa-se conflito na relação entre convênio (plano de saúde) e prestador de serviços (instituição hospitalar). Quando as instituições de cuidado de saúde têm os valores dos serviços prestados glosados pelas operadoras de planos de saúde, elas podem lançar mão de recursos, denominadas recursos de glosas, a fim de recuperar suas perdas econômicas.

A necessidade de transformação nas organizações de saúde está gerando o aparecimento de um novo tipo de gestor: o gerente profissional, voltado para a melhoria da qualidade, focada nos desejos e anseios dos clientes com vistas a aumentar a procura dos mesmos por serviços prestados pelo seu hospital, com benefícios para a eficiência e a qualidade da assistência médica (NEIRA 2000, p.25).

O sistema de gestão deve ser dinâmico e não se limitar apenas às melhorias na provisão de pessoal, orçamentos e financiamentos. Há a necessidade de flexibilidade por parte dos sistemas, sendo capazes de apreciarem a organização como um todo. Além disto, a qualidade assistencial é uma das principais preocupações, pois trabalha com relação direta ao atendimento e, conseqüentemente, a avaliação e a imagem que o hospital vai passar àquele que o procura. (MEZOMO, 2001, p.15)

Nos hospitais, as habilidades e a formação da força de trabalho, a estrutura organizacional complexa e a especificidade dos serviços prestados tornam efetivamente difíceis o gerenciamento e o controle das atividades. Conforme Castelar, Mordelet e Grabois (2003), a combinação ótima dos recursos humanos, tecnológicos e financeiros deve ser um dos objetivos da organização, a fim de possibilitar o alcance de uma gestão eficiente e a prestação de serviços de qualidade. É necessária também a profissionalização da gestão hospitalar, qualificando-se os gestores dessas organizações como articuladores dos diferentes fatores que influenciam as atividades desenvolvidas, sejam estes internos (médicos, pessoal de enfermagem, pessoal administrativo, etc.), sejam externos (à comunidade, outras unidades de saúde, políticos, etc.) (GUPTILL, 2005).

3. TEMA

3.1. Delimitação do Tema

Toda pesquisa possui limitações ligadas ao contexto em que foi realizada, sejam elas teóricas, metodológicas ou práticas. Com relação às limitações ao tema deste estudo, pode-se considerar que esta pesquisa se restringiu a um determinado mercado, ou seja, ao setor da saúde, fazendo com que os dados e a interpretação dos resultados sejam característicos ao tema abordado.

As pesquisas desta natureza estão analisando diferentes comportamentos dentro da gestão. Partindo-se do pressuposto que o objetivo principal desta pesquisa foi à importância do profissional em administração na saúde. Em estudos deste trabalho, os resultados foram uma revisão integrativa

para conhecer sobre a atuação dos profissionais de administração na gestão da saúde, a qual seja para a realização de tarefas, funções operacionais ou planejamento em relação à análise de dados e interpretações de resultados qualitativos e quantitativos.

O desenvolvimento desse tema foi para enfatizar a importância de uma gestão qualificada por meio da atuação dos profissionais de administração, sabemos que todo profissional que trabalham em empresas seja privada ou pública tem seu papel na atuação, mas deve se entender a importância dos profissionais que se capacita para atuarem na gestão com facilitador das demandas que a empresa tem necessidade.

4. OBJETIVO DO ESTUDO

4.1 Objetivo Geral:

Fazer uma revisão integrativa para conhecer sobre a atuação dos profissionais de administração na gestão da saúde, a qual seja para a realização de tarefas, funções operacionais ou planejamento estratégico.

4.2 Objetivos Específicos:

- Buscar evidência por meio de uma revisão integrativa sobre a atuação dos profissionais de administração no âmbito da saúde;
- Verificar junto às bases de dados a praticar da gestão empresarial no âmbito da saúde;
- Conhecer a importância dos profissionais de administração na gestão da saúde;

4.2.1 Problema:

O serviço de Saúde requer como qualquer outra empresa atenção e organização, tanto na área profissional de atendimento como na gestão administrativa. Para (SEIXAS E MELO, 2004) é categórico afirmar que não há lógica na necessidade de que gestor hospitalar tenha graduação em

medicina, uma vez que por não ter formação curricular para administração, o hospital corre risco quando não é gerido por um especialista na sua área de atuação. É importante a experiência especializada para que dessa forma a empresa se mantenha com os seus serviços organizados e tenha resultado produtivo. Assim, esse trabalho busca responder a seguinte pergunta, qual a importância do profissional de administração na gestão de serviços de saúde.

4.2.2 Justificativa do estudo e intervenção

Na atualidade, com a globalização e a alta competitividade e diversas formas de exercer a prática trabalhista, tem passado por muitas transformações seja no ambiente privado ou público, contudo é importante que haja a valorização do indivíduo na organização para que haja eficiência na execução de suas atividades. Onde a experiência especializada ela faz toda diferença para o andamento da empresa, tendo resultado produtivo e o ambiente mais integrativo.

Para (LIMA, 2007) Atuação do profissional de administração da gestão na saúde ela muitas vezes encontra dificuldade para caminhar e ter bom êxito pelo simples fato de não valorização do profissional, dando espaço para que o mesmo exerça na empresa um serviço de qualidade para a sociedade e profissionais.

A importância desse trabalho é mostrar que a busca de uma gestão profissional e qualificada que atenda da escolha do profissional das áreas até as práticas de sua competência no âmbito da gestão e dessa forma foi feita uma revisão integrativa para conhecer sobre a atuação dos profissionais de administração na gestão da saúde a qual seja para realizações de tarefas, funções operacionais e planejamento estratégico.

Diante da exposta pesquisa podemos perceber que os profissionais de administração são de suma importância e fundamental na atuação da gestão, tanto na saúde como em outras áreas que requer uma organização administrativa, pois a atuação desse profissional, tem o intuito e competência de auxiliar as organizações nos cumprimentos das leis, como também desenvolver um desempenho mais organizacional e satisfatório.

5. REFERENCIAL TEÓRICO

Atualmente no Brasil o mercado de trabalho vem se tornando desafiador para os profissionais, quanto mais você busca por uma qualificação que corresponda às demandas das empresas, mais difícil ficar a sua entrada devido à quantidade de profissionais que são recrutados para tais competências, onde muitas vezes os mesmos não se tem a qualificação para exercê-la deixando os demais profissionais esperando por uma chance de atuar oferecendo seus serviços, onde se empenhou para se tornar um profissional da área.

Os profissionais de administração tem uma gama de possibilidades, onde podem trabalhar, tais como, nas entidades hospitalares, contabilidade de custos, quando bem estruturada, permite a criação de uma vantagem competitiva, encontrando destaque também nas entidades hospitalares públicas, onde possui importante papel como instrumento de gestão, pois estes necessitam de gestores que não se atenha somente aos recursos limitados, mas que otimizem o emprego desses recursos com a finalidade de atender os anseios da sociedade (SILVA; DRUMOND, 2004).

“Neste contexto, os sistemas de apuração de custos recomendados passaram a ser considerados como o componente do sistema de informação financeira mais importante para a análise gerencial e tomada de decisões estratégicas da instituição” (FALK, 2001, p. 15).

Diante dos padrões e da busca de aperfeiçoar a eficiência no uso dos recursos alocados às atividades operacionais dos hospitais é uma consequência das condições impostas pelo mercado, no entanto, uma significativa parcela das organizações hospitalares ainda utiliza métodos contábeis tradicionais, não dispendo de sistema de gerenciamento de custos que ofereça informações necessárias ao controle de suas atividades ou para a tomada de decisões administrativas e de investimentos (ABBAS, 2001).

As unidades de saúde recebem uma demanda grande de comprometimento e responsabilidade para a população de fornecer um bom serviço e também transparência no que faz, e toda essa parte de relatórios e demandas que requerer documentos passam por um administrador que acompanha a gestão e as decisões tomadas para todo funcionamento. Um bom gestor não é só aquele que melhor desempenha o seu papel diante das necessidades e demandas das empresas, mais sim aquele que trabalha junto em equipe administrando não só os documentos mais todos os processos. Não sendo chefe e sim líder, para que melhor possa desempenhar o seu papel da melhor forma possível. A gestão de pessoas envolve várias ações previamente planejadas das necessidades entre a

organização e as pessoas, o objetivo do sistema de gestão de pessoas é auxiliar as organizações a desenvolverem competências diferenciadas e a conquistar consistentemente um desempenho melhor e o crescimento e desenvolvimento da organização e das pessoas que nela trabalham. Para Lacombe (2004 apud CLARO, 2009).

No dicionário de administração, o vocábulo gestão é definido como o conjunto de esforços que tem por objetivo: planejar; organizar; dirigir ou liderar; coordenar e controlar as atividades de um grupo de indivíduos que se associam para atingir um resultado comum.

O gestor ele tem a responsabilidade de guiar e administrar todas as suas responsabilidades de forma coerente na empresa, dos serviços prestados até a folha de pagamento, onde um profissional administrativo ele tem sempre uma visão geral da situação e empenho de seus funcionários e a empresa como todo. O gestor, ao conhecer os custos, se apropria de informações que subsidiam as decisões e o controle, podendo indicar onde ocorrem problemas no hospital, acompanhando as ações implementadas e escolhendo alternativas que levem às melhores decisões. Neste sentido, “calcular custos nada mais é do que entender a realidade da empresa” (SANTIAGO; GOMES, 2003). Os custos na área de saúde têm exigido dos profissionais qualificados que auxiliem, no sentido de cooperar no resultado econômico da instituição.

A uma grande revolução no crescimento das empresas nos seus serviços na área da saúde onde vem contribuindo para o aparecimento de novos métodos de tratamento, mais eficientes e contra doenças anteriormente „incuráveis““. Este elemento de avanço e modernização nos hospitais tomou necessário que houvesse um modelo de gestão atual. Os custos na área de saúde têm exigido dos profissionais qualificados que auxiliem, no sentido de cooperar no resultado econômico da instituição nas auditorias, frequentemente são detectadas ausências de dados fundamentais para o esclarecimento das ações realizadas bem como registros feitos de forma indevida.

Podemos dizer que o serviço de saúde e sua administração no âmbito hospitalar sempre apresentaram controvérsias nesse mercado, uma vez que sua matéria-prima é o doente em busca de cura ou solução para o seu problema, e o produto final é o resultado da saúde de seu cliente, o que nos dificulta mensurá-los no mercado hospitalar. São coisas que não dependem apenas de um bom

material para conseguirmos chegar a um possível resultado final de excelência. Quando se trata de administração hospitalar, vivenciamos diferentes situações que nos levam a questionar o que queremos da nossa empresa no nível de satisfação do cliente e até que ponto se pode custear essa satisfação para obtermos retorno na nossa receita. Faz-se necessário lembrar que, ao longo da história da administração hospitalar, destacam-se os paradigmas encontrados nesse mercado, por termos categorias médicas que administram as redes hospitalares com visões diferenciadas do administrador, prevalecendo o regime.

Observa-se a falta de uma visão mais ampla no contexto situacional que o mercado experimenta, sem um retorno desse custo e a manutenção desse gerenciamento. Essa dificuldade no gerenciamento é constantemente encontrada na administração hospitalar, o gerenciamento de serviço se caracteriza pela forma organizacional que faz a qualidade do serviço ser percebida pelo cliente como a mais importante força impulsionadora da operação do negócio. Sua filosofia de administração de serviço sugere que todos tenham um papel específico no esforço de garantir que o atendimento funcione bem para o cliente. Assim, qualquer pessoa que esteja em contato direto com o cliente deveria colocar-se no seu lugar, com o seu ponto de vista e fazer o possível para atender às suas necessidades.

A filosofia de administração de qualidade de serviço diz que toda organização deve atuar como um grande serviço de atendimento ao cliente (ROEDER, 2008). Diante do exposto, a qualidade no serviço de gestão hospitalar entra nesse mercado com base na sua importância em assistir o cliente dentro das suas necessidades como um todo, não apenas promovendo sua saúde, mas lhe oferecendo um serviço de qualidade e, ao mesmo tempo, meios para gerenciamento desse serviço sem maiores prejuízos financeiros, por esse motivo a qualificação é importante para o andamento das empresas.

Reforçando a atual situação na gestão hospitalar, é destacado que a atenção gerenciada é a estratégia por excelência do capital financeiro para reorganização do trabalho em saúde, o que pode interferir no âmbito da gestão hospitalar. Embora tenhamos dificuldade em mensurar as vantagens e interferência da qualidade de serviço na gestão hospitalar, podemos relatar a necessidade desse serviço no mercado atual, o qual se caracteriza pela mudança da concepção de saúde, pelas expectativas em relação ao atendimento hospitalar, tanto nas práticas Rev. Eletrôn. Atualiza Saúde | Salvador, v. 1, n. 1, jan./jun. 2015 | 116 PEREIRA, G.S.; PEREIRA, S.S. | A

importância da qualidade do serviço na gestão hospitalar de saúde como no gerenciamento da instituição. (FEUERWERKER; CECÍLIO, 2007).

Mesmo sabendo da tamanha importância desse profissional nas grandes e pequenas empresas. O mesmo passa por diversos desafios, ou seja, as concorrências são acirradamente diretas, as organizações não só precisam como dependem de novos sistemas de gerenciamento e um novo corpo de profissionais capazes de mantê-las em condições de constante crescimento e atualização para se manterem no mercado. E aqueles que são capazes de lidar melhor com a habilidade administrativa podem e fazem a diferença no meio corporativo, levando suas empresas a serem reconhecidas e esse reconhecimento se estende a todo departamento, pois os profissionais que exercem uma gestão participativa também têm o sucesso coletivo.

Diante de todo crescimento e responsabilidade desse profissional ele tem que lidar com a competitividade que constitui o foco das preocupações empresariais desde o tempo passado até agora. E a fim de enfrentar um ambiente crescentemente competitivo, as organizações sentem-se pressionadas a promover mudanças estratégicas em ritmo cada vez mais acelerado. Nesse contexto, a administração e a mudança organizacional configuram-se não só como fenômeno necessário, mas como uma rotina diária essencial para a sobrevivência da empresa.

Além do mais, o que move e alavanca o crescimento das organizações são a satisfação do cliente e a capacidade dos administradores de promoverem essa satisfação. Para isso, é necessário agregar valor ao produto oferecido por meio de melhoria contínua nos processos organizacionais e atualização constante dos profissionais. Apesar de tudo isso parecer muito óbvio, ainda vivemos o processo de transição de modelos administrativos em muitas empresas. Principalmente no que concerne sobre a Administração pública.

Contudo, para que ocorra de modo eficiente é preciso que os gestores saibam como fazê-lo. O domínio de conduzir os profissionais habilitados na área a ser atuante nas empresas. Nesta direção descreveu (TAVARES,2010, P,672010,):

1. Os profissionais devem ser cada vez mais capacitados e especializados;

2. O profissional que irá manter o contato com a mídia deve ter condições de “alinhar” a comunicação da empresa com qualquer tipo de veículo que seja de interesse da empresa em relacionar-se.
3. Um erro comum no relacionamento entre empresa e imprensa é buscar sempre temas que só são de interesse da empresa. Ações institucionais em geral: sociais, ambientais, culturais etc. a imprensa valorizam muito as empresas que abrem suas portas para qualquer tipo de informação de interesse público.

O dinossauro corporativo, burocrático pesado, extremamente hierarquizado, com baixo valor agregado está sim dando lugar a um novo modelo de administração; mais ágil, rápido, com poucos níveis hierárquicos, focado no cliente com a revisão permanente dos processos e com melhorias contínuas, mas ainda a lentos passos.

Segundo Harrington, (1993), os processos e não as pessoas são a chave para um desempenho sem falhas. Uma empresa é formada por um conjunto de processos inter-relacionados. Logo o aumento da eficiência da empresa deve ser obtido em função da compreensão e melhoria dos mesmos. Já para Chiavenato, a gestão de pessoas é ferramenta estratégica nos negócios atuais. Para Gary Becker criador do conceito de capital humano, o fortalecimento do capital humano deve ter tanta atenção quanto os demais setores de uma empresa.

Diante a tantos conceitos, teses e desafios, as decisões baseadas no empirismo já não fazem parte da nova administração. Esse termo foi substituído com mais aceitação pela visão holística. Então, fazendo uso de mecanismos de melhoria do processo as empresas podem obter melhor qualidade, maior produtividade, e maior lucro. Não dependendo apenas de alguns setores para que exista um processo bem desenvolvido, todos os funcionários e todos os setores devem estar em harmonia. Sinergia entre as diversas operações é a palavra da vez. Por isso, todas as ramificações da administração dentro de uma empresa devem interagir automaticamente e a todo momento.

E embora o foco na melhoria dos processos seja imprescindível, “Não se pode encarregar pessoas de algo que não sabem fazer. O correto é selecioná-las e dar-lhes responsabilidades conforme suas aptidões”. (Sun Tzu) Diante de todo relato é importante salientar que nesta profissão ela está em constante construção tanto no crescimento como no conhecimento de fato, o gerenciamento eficiente de processos aperfeiçoa a capacidade de uma organização de antecipar, gerenciar e responder a alterações do mercado e maximizar as oportunidades de negócios.

Um gerenciamento de processos adequado também pode reduzir ineficiências e erros causados por uma redundância das informações e ações empresariais. Manter a agilidade dos negócios através de gerenciamento de processos tornou-se imperativo para manter uma vantagem competitiva. Mas é a capacidade do administrador que vai fazer com que toda essa engrenagem funcione. É a capacidade do administrador de gerir pessoas e processos simultaneamente que vão, ou não, fazer com que uma empresa conquiste cada vez mais espaço no mercado.

A capacidade de um bom administrador vai além de planejar, dirigir, organizar e controlar. Ele deve saber utilizar todos esses sentidos juntos e ainda sim, conseguir manter o equilíbrio necessário para ser resiliente ou irredutível em suas decisões em momentos que podem ser cruciais para empresa. O segredo de um bom administrador não está apenas nas suas habilidades práticas e nem apenas nos seus conhecimentos teóricos, e sim na sua sabedoria para dosar o uso de cada uma delas em conjunto, de forma empírica (holística), produzindo a diferença necessária para sua empresa e marca progredirem.

A uma necessidade das empresas de conscientizar da importância que o profissional de administração tem e dessa forma contrata uma profissional que exerça função na gestão agregando um bom atendimento e crescimento administrativos com êxito, onde este profissional vai ser exercesse competência como planejamento.

6. METODOLOGIA

A pesquisa trata-se de revisão integrativa da literatura que segundo Encole *et al.*, (2014) é um método de pesquisa que tem como objetivo sintetizar resultados obtidos em pesquisas sobre um tema, de maneira sistemática, ordenada e abrangente, construindo assim, um corpo de conhecimento mais abrangente de um assunto.

Com uma abordagem quali-quantitativa, pois “interpreta as informações quantitativas por meio de símbolos numéricos e os dados qualitativos mediante a observação, a interação participativa e a interpretação do discurso dos sujeitos” (KNECHTEL, 2014, p. 106). O trabalho seguiu três etapas: elaboração do problema, coleta de dados e interpretação dos dados.

Na primeira etapa “elaboração do problema” utilizou-se a pergunta norteadora da pesquisa “a importância do profissional de administração em ambientes hospitalares e similares”. A segunda etapa “coleta de dados”, foi subdividida em três fases, na primeira foram inseridos as palavras-chaves conforme a Tabela 1, nas bases de dados: Biblioteca Digital da UNICAMP (Nou-Rau), Scientific Electronic Library Online (SciELO), Biblioteca eletrônica SPELL Scientific Periodicals Electronic Library (ANPAD SPELL), com os seguintes filtros de seleção, idioma português, no período entre 2016 a 2021, pela baixa quantidade de periódicos encontrados nas bases mencionadas também foi utilizado de forma complementar o Google Acadêmico com os mesmos filtros de busca, assim foram encontrados 389 resultados.

Tabela 1: Quadro sinóptico das fases da revisão integrativa

BASE	Nou-Rau	SciELO	ANPAD SPELL	Google Acadêmico
PALAVRAS - CHAVES	profissional de administração, gestão em saúde, gestão organizacional	(administração, gestão em saúde, gestão organizacional) OR (administração, gestão em saúde) OR (gestão em saúde, gestão organizacional) OR (profissional de administração, gestão em saúde)	profissional de administração, gestão em saúde, gestão organizacional	profissional de administração, gestão em saúde, gestão organizacional
PRIMEIRA FASE	27	30	32	300
CRITÉRIOS EXCLUSIVOS E DUPLICADOS	25	26	21	282
SEGUNDA FASE	2	4	11	18
TERCEIRA FASE	0	1	3	5
TOTAL:	9 Periódicos	—	—	—

Fonte: Autora

Na segunda fase houve a leitura dos títulos e resumos de cada periódico e foram excluídos aqueles que não preencheram os seguintes critérios de inclusão: conter informações sobre o papel do profissional de administração na gestão de saúde, idioma português, no período entre 2016 a 2021, estar no formato de artigo, além da exclusão de periódicos que estiveram duplicados, resultando em uma quantidade final de 35 artigos. Na terceira fase foi feita a leitura na íntegra dos 35 artigos selecionados e adicionados na pesquisa àqueles que preencheram os critérios de inclusão.

Por fim foram excluídos 26 que apresentaram o seguinte critério de exclusão: o artigo não apresentou de forma clara a função do profissional de administração em estabelecimentos de saúde. Desta forma o estudo ficou restrito a 09 periódicos conforme podemos observar na Tabela 1. Na etapa “interpretação dos dados”, utilizou-se a ferramenta Planilhas Google com os dados básicos dos artigos selecionados, apresentando o ano de publicação, revista que publicou, título do trabalho, objetivo, metodologia e conclusão. Com as informações coletadas foi desenvolvido um quadro sinóptico, salienta-se que foram preservados os aspectos éticos nessa pesquisa de revisão, citando os autores, título e ano de publicação.

8. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Após análise dos resultados foi desenvolvido o quadro sinóptico, observado na Tabela 2, o qual contém de forma organizada os 9 (nove) periódicos encontrados pela revisão integrativa, com informações sobre autores e ano, título do artigo, ambiente de saúde (Hospitais, Unidades de Pronto Atendimento UPA, Laboratórios, etc.) ,área de atuação do administrador no serviço de saúde (Finanças, Gestão, motivação organizacional, etc) e um resumo sobre a importância ou papel do administrador encontrado no periódico.

Tabela 2: Quadro sinóptico com os artigos encontrados na revisão integrativa

AUTORES E ANO	TÍTULO DO ARTIGO	AMBIENTE	ÁREA DE ATUAÇÃO	IMPORTÂNCIA/PAPEL DO ADM
Brito, L; A; L, et al. (2017)	Práticas de gestão em hospitais privados de médio porte em São Paulo, Brasil	Hospitais privados de médio porte	Finanças, marketing, recursos humanos,	A eficiente adoção das práticas básicas de administração está diretamente ligada a maior taxa de ocupação, internações por leito e certificados de acreditação de hospitais, promovendo maior lucro e

			estratégia e operações.	qualidade assistencial.
Farias, D; C, Araújo, F; O. (2017)	Gestão hospitalar no Brasil: revisão da literatura visando ao aprimoramento das práticas administrativas em hospitais	Hospitais públicos e privados	Gestão hospitalar pública ou privada.	A incorporação de práticas administrativas que satisfazem as necessidades de solucionar ou contornar problemas interpessoais e de gestão participativa dos modelos de acreditação hospitalar, de metodologias de gerenciamento de projetos e investimento em inovação tecnológica
Fabício, J; S, Pereira, J; A. (2021)	A mulher administradora na gestão hospitalar: um estudo de caso na região centro-sul do estado do Paraná.	Hospitais privados	Gestão hospitalar privada	A administradora na função de gestora hospitalar coordena as atividades para atingir objetivos como creditações, promover programas de capacitação aos profissionais para acompanhar as inovações, promover a motivação do pessoal, além de capacidade de negociação, possibilitando o crescimento e organização do hospital.
Pereira, G; S, Pereira, S; S. (2015)	A importância da qualidade do serviço na gestão hospitalar	Hospitais públicos e privados	Gestão hospitalar pública ou privada.	O profissional de administração possibilita uma gestão de qualidade, promovendo uma convivência harmoniosa entre a equipe multidisciplinar de saúde, que se preocupa em salvar a vida do seu cliente, e os recursos materiais e tecnológicos da empresa, buscando manter a saúde financeira da instituição, evitando problemas no processo produtivo, como falhas de equipamentos, desperdícios, erros recorrentes, falta de fornecedores e funcionários.
Emmendoerfer, ML, Hanai, J; L. (2021)	Gestão da saúde no setor público: o papel do profissional de administração no contexto do assédio moral	hospitais, clínicas, ambulatórios e postos de saúde	Gestão da saúde	O profissional de administração na função de gestor promove o controle de riscos ocupacionais, bem como a qualidade de vida e bem-estar físico, mental e social dos empregados, favorecendo a produtividade e o desenvolvimento sustentado das organizações, além de combater o assédio moral.
Fonseca, A; D, <i>et al.</i> (2015)	A evolução da gestão hospitalar e suas intervenções no mercado atual	Hospitais públicos e privados	Gestão hospitalar	A figura do administrador realiza o planejamento, orientação e controle, visando sempre a prestação de serviços de excelência no ambiente hospitalar.
Leonel, M, Duran, J; E. (2015)	Administração hospitalar: o administrador como gestor	Hospitais, clínicas, laboratórios	Gestão hospitalar	O profissional de administração participa fortemente no marketing hospitalar, hotelaria hospitalar, análise estratégica, orçamento, finanças e custos em administração hospitalar, qualidade nos hospitais, logística hospitalar, gestão de pessoas/liderança, gestão ambiental e sustentabilidade nos hospitais.
Junior Ferreira, R; R. (2016)	Autoridade e poder: os processos e as práticas nas organizações hospitalares	Hospitais privados	Gestão administrativa	O administrador tratar o hospital como qualquer outra empresa mercantil, vem impondo uma cultura de gestão empresarial, por meio de paradigmas inovadores, voltados para a capacitação administrativa e gerencial, objetivando o atendimento a uma competitividade crescente do mercado. Assim utilizar o planejamento, a organização, a direção e o controle da entidade,

				para a solução dos problemas e crescimento da empresa.
Saydelles, L; A; T, Soares, C; S, Santos, A; E. (2019)	Uso da informação de custos da farmácia hospitalar no processo de gestão de um hospital privado	Hospitais privados	Gestão hospitalar	O gestor administrador tem a função de fazer análises diárias da ocupação do hospital, análise da produção, para saber se as estratégias traçadas estão repercutindo resultados positivos para uma busca pela ampliação dos serviços oferecidos. Ainda, essas rotinas envolvem a gestão de pessoas, funcionamento dos serviços médicos, assistenciais e administrativos. Em síntese, suas atribuições se resumem em coordenação de equipes, gerenciamento e organização do hospital.

Fonte: Autora

Em uma primeira análise verifica-se que as organizações de saúde apresentam características distintas comparadas a outras empresas, com serviços voltados para a promoção, prevenção e recuperação da saúde, faz com que a função social da instituição subjugue as particularidades como negócio, o que leva a um desequilíbrio, pois o planejamento, organização e metas das particularidades de uma empresa é que permitem aos serviços de saúde à promover uma assistência de qualidade, com equipamentos médicos, estoques de matérias, limpeza do ambiente e até a destinação dos resíduos hospitalares (LEONEL, M & DURAN, J;E, 2015).

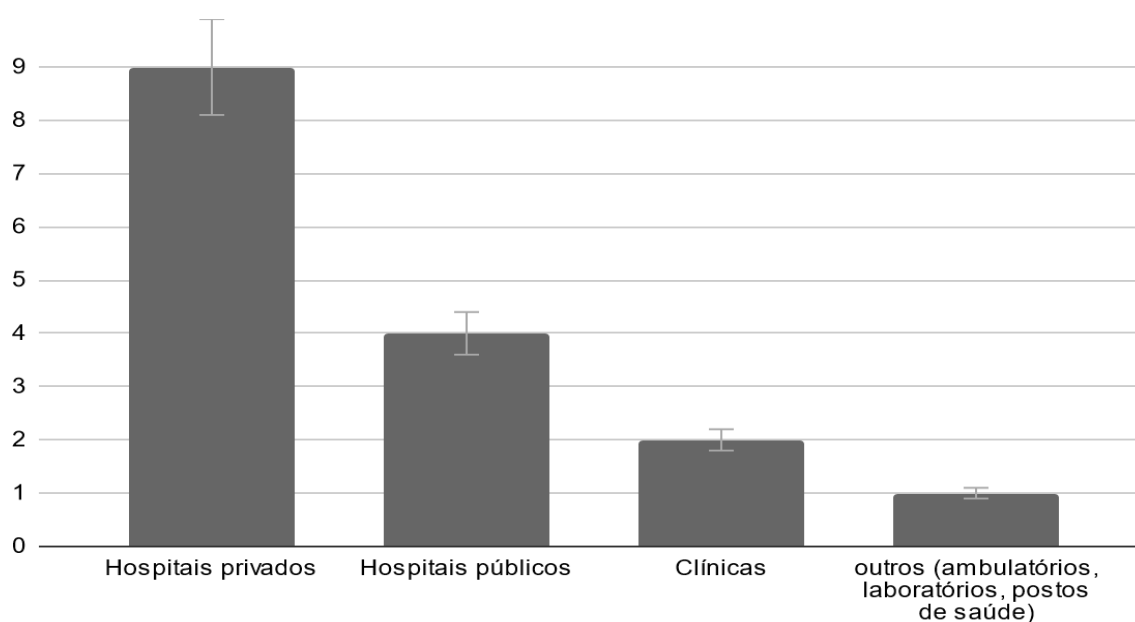
Esse desequilíbrio só é superado por meio da incorporação do profissional de administração na organização de saúde, pois segundo Gonçalves (2006) o graduado em administração trará melhor impacto na qualidade do serviço ofertado, por trazer uma gestão dos recursos, incorporação de estratégias, motivação organizacional e manuseio de tecnologias.

Entretanto, mesmo com tantos benefícios para a instituição de saúde a maioria coloca outros profissionais para assumir a administração hospitalar, segundo Leonel e Duran (2015) a grande maioria dos dirigentes hospitalares são profissionais da área da saúde como enfermeiros e médicos que tem sua formação voltada para execução de técnicas direcionadas ao contato direto ao paciente, e não para administração de uma empresa, o que leva a uma carência de dirigentes hospitalares com manuseio de técnicas administrativas, visto que essas são domínio do profissional de administração.

Na Tabela 2, observa-se a importância do profissional de administração em organizações de saúde, o qual pode melhorar não só a questão empresarial ligadas a maior taxa de ocupação, internações por leito e certificados de acreditação de hospitais, mas também prestação de serviços de excelência no ambiente da saúde.

Outro fator interessante é visto no Gráfico 1, o qual esquematizar os ambientes de saúde citados nos artigos que tiveram a adesão do profissional de administração clara, nessa análise observa-se que 100% (todos os 9 artigos) citaram a participação do graduado em administração em hospitais privados, 44% (4 artigos) abordaram em hospitais públicos, 22,2% (2 artigos) mostraram a participação em clínicas, e em 11,1% (1 artigo) observou-se a presença do profissional de administração em outros serviços de saúde como laboratórios e ambulatórios.

Gráfico 1: Adesão do profissional de administração em organizações de saúde



Fonte: Autora

Assim, é observado que o âmbito hospitalar privado tem maior adesão ao profissional de administração, isso ocorre principalmente pelo fato desse tipo de organização de saúde ter grande

necessidade de conquistar mais clientes, agilizar o atendimento e ter maior resolução da doença, para assim pode ter menor gasto e maior lucro pelo serviço ofertado.

Segundo (Castela 1995) atualmente essas organizações de saúde estão buscando uma maior resolução da doença, agilidade no diagnóstico e tratamento para diminuir drasticamente a permanência de pacientes no ambiente hospitalar, pois, à medida que o cliente permanecer internado aumentam consideravelmente os custos, tornando inviável do ponto de vista financeiro, internações por períodos prolongados.

Infelizmente, diferente do âmbito privado, os hospitais públicos têm menor participação do profissional de administração, conforme é observado no Gráfico 1, essa característica ocorre pelo fato desses ambientes colocarem a função social acima da função empresarial, não ocorrendo um equilíbrio. Isso resulta em inúmeros efeitos negativos como déficit de profissionais, falta de recursos assistenciais e conseqüentemente precarização da assistência, segundo Martins (2003) ao adotar as funções administrativas o hospital consegue maior organização por meio de apuração dos custos, consumo por pacientes, gastos de materiais, entre outros, tais conseqüências possibilitam aos serviços de saúde públicos promoverem de forma prática o conceito de saúde estabelecido pela Constituição Federal de 1988: “A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação” (BRASIL, 1988, art. 196).

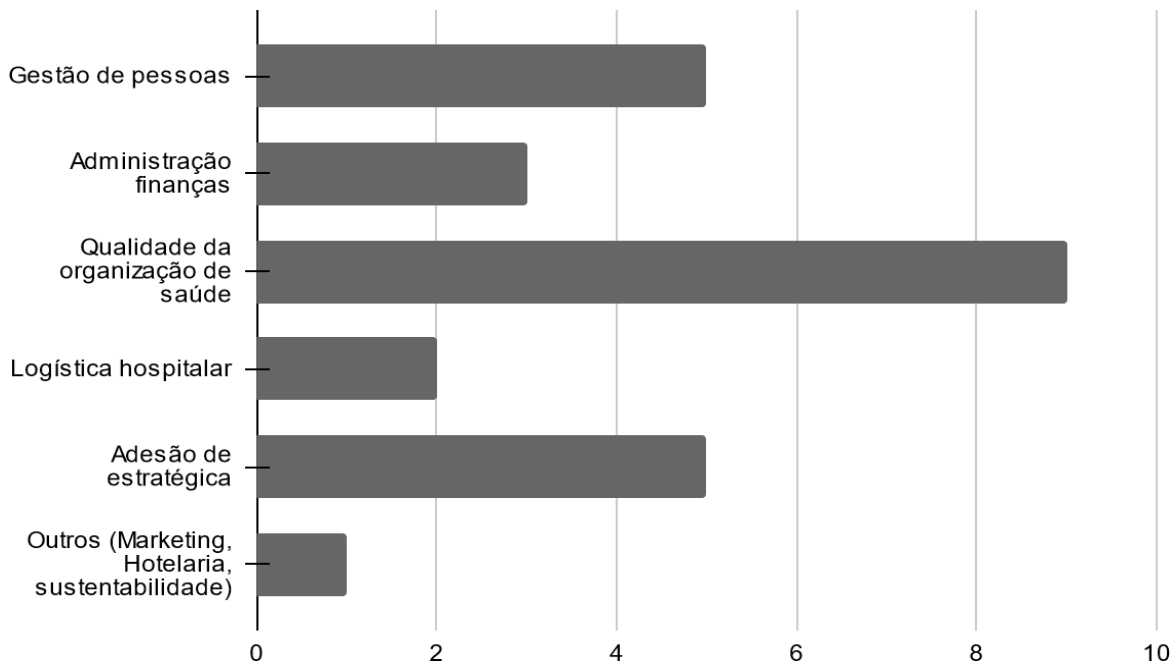
Além disso, também se verifica no Gráfico 1, que organizações de saúde como clínicas, laboratórios e postos de saúde tem de forma limitada ou até ausente a participação do administrador, essa peculiaridade tanto limita de forma exponencial o crescimento da organização como prejudica o serviço ofertado.

Além disso, outro dado interessante encontrado nesta revisão integrativa foi as áreas de atuação do profissional de administração em ambientes de saúde, de maneira geral o administrador tem a função de gestor de saúde, que segundo Emmendoerfer e Hanai (2012) envolver atividades relacionadas à promoção e proteção da saúde do ambiente de trabalho, objetivando favorecer o bem-estar físico, mental e social dos funcionários, desta forma favorecendo a produtividade e o desenvolvimento das organizações de saúde.

Nessa perspectiva ao observar o Gráfico 2, verifica-se que dentro da gestão de saúde as áreas que são destacadas pela atuação do profissional de administração e a respectiva abordagem quantitativa entre os artigos desta revisão são: Qualidade da organização de saúde (os 9 artigos), Gestão de pessoas (5 artigos), Adesão de estratégica (5 artigos), Administração finanças (3 artigos), Logística hospitalar (2 artigos), e Outros (Marketing, Hotelaria, sustentabilidade) com abordagem em apenas um periódico (1 artigo).

Nesse contexto, observa-se que todos os periódicos encontrados nessa revisão integrativo citam a participação do profissional de administração como fator crucial na qualidade da organização de saúde, sendo dessa forma a área de maior atuação do administrador no âmbito da saúde, isso ocorre devido às necessidades das organizações de saúde, em especial do setor privado, que buscam acreditação, que segundo Pereira e Pereira (2015) é uma avaliação dos recursos institucionais, periódicos, reservado, voluntários e sigilosos, que buscam garantir a qualidade da assistência por meio de padrões previamente aceitos internacionalmente. Após a conquista de acreditação essas organizações passam a ser destaque no mercado, o que resulta em maior clientela e conseqüentemente lucro.

Gráfico 2: Áreas de atuação do administrador em organizações de saúde



Fonte: Autora

Outro destaque que podemos observar no Gráfico 2, é a atuação do profissional de administração na frente de estratégias para melhor desempenho das organizações de saúde, essas estratégias estão na maioria das vezes atreladas a gestão de pessoal, por isso a quantidade de artigos que abordaram a “Gestão de pessoas (5 artigos)” e “Adesão de estratégica (5 artigos)” são equivalentes. Segundo Leonel e Duran (2015) para o administrador as estratégias são planos necessários para conquistar os objetivos da organização de saúde, em que o profissional avalia os pontos fortes e fracos da empresa e define o melhor caminho para a empresa aproveitar as oportunidades que o ambiente apresenta.

Entretanto, apenas estratégias não são suficientes para competir no mercado atual, a participação dos funcionários na empresa é fundamental, e quando essa empresa é uma organização de saúde a colaboração dos empregados é crucial, assim cabe ao administrador desenvolver nos funcionários um engajamento com as estratégias traçadas, segundo Seixas e Melo (2004) o administrador hospitalar tem o papel primordial de propiciar liderança para facilitar a criação e o desenvolvimento de ações destinadas a conquistar as metas estabelecidas, motivando a equipe e priorizando o bem-estar dos funcionários.

Além das áreas anteriormente citadas, outras na organização de saúde como administração de finanças, logística hospitalar, marketing, hotelaria e sustentabilidade são mencionadas nos periódicos dessa revisão integrativa, tendo efeitos positivos com a incorporação do administrador.

Dessa forma segundo Leonel e Duran (2015) ao aderir o profissional de administração nas organizações de saúde ocorre inúmeras melhorias na instituição, uma vez que esse profissional buscar por soluções e alternativas oriundas das necessidades demonstradas através de filas enormes, mortes, dificuldades de diagnósticos, falta de recursos e problemas com gestão de pessoal, o administrador por meio dos seus conhecimentos técnicos de administração aliado ao domínio dos assuntos dos serviços de saúde leva a organização e prestação dos serviços de qualidade, resultando em uma melhor assistência à saúde para a sociedade.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com essa pesquisa foi possível verificar a importância do profissional de administração em organizações de saúde como hospitais, clínicas e laboratórios, a participação do conhecimento técnico do administrador no âmbito da saúde resultam em grandes benefícios, visto que segundo Leonel e Duran (2015) esses profissionais têm aptidão em organizar, prever cenários, coordenar equipes e controlar eventualidades, possibilitando que os profissionais dos serviços de saúde tenham maior bem-estar e possam desempenhar suas funções de forma humanizada, pois essas organizações têm como clientes sujeitos fragilizados pela doença.

Infelizmente, mesmo com tantos pontos positivos da incorporação do administrador em organizações de saúde, essa pesquisa evidenciou que essa participação é direcionada quase exclusivamente para instituições privadas, principalmente hospitais, o que ocasiona no âmbito da saúde pública uma precarização e ineficiência da assistência.

Além disso, observou-se nesse trabalho que o administrador tem diversos papéis no âmbito da gestão de uma organização de saúde, dando destaque para qualidade da organização de saúde atuando principalmente na acreditação hospitalar, gestão de pessoas, utilização de estratégica e administração finanças, entretanto outras áreas de atuação com logística hospitalar, marketing, hotelaria, sustentabilidade carecem de maior participação do administrador.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. GOVERNO FEDERAL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm>. Acesso em: 24 agosto. 2021.
- CASTELAR, R.M. **O hospital no Brasil**. In: CASTELAR, MODELET & GRABOIS: **Gestão hospitalar: um desafio para o hospital brasileiro**. Brasil/França, Ed. ENSP, 1995
- KNECHTEL, Maria do Rosário.: **uma abordagem teórico-prática Metodologia da pesquisa em educação dialogada**. Curitiba: Intersaberes, 2014.
- ERCOLE, F; F, *et al.* **Revisão Integrativa versus Revisão Sistemática**. REME • Rev Min Enferm. 2014 jan/mar; 18(1): 1-260
- LIMA, Paulo Daniel Barreto. **a excelência em gestão pública: a trajetória e a estratégia** Gespública: Ria de Janeiro Qualitymark, 2007
- MARTINS, E. **Contabilidade de custos** (Vol. 9). São Paulo: Atlas, 2003.
- OLIVEIRA, José Almirantes; de MEDEIROS, Maria da Penha Machado, **gestão de pessoal no setor público**: Florianópolis Departamento de ciência da administração /UFSC Brasília capes, 2011.
- GONÇALVES, E. L. **Gestão hospitalar: administrando o hospital moderno**. São Paulo: Saraiva, 2006.
- EMMENDOERFER, M; L, HANAI, J; L. **Gestão da saúde no setor público: o papel do profissional de administração no contexto do assédio moral**. RECC – Revista Eletrônica Científica do CRA-PR, v. 7, n. 2, p. 169-180, 2020
- VERAS, Denise. **A Importância Da Motivação Para O Desenvolvimento E Sucesso Das Organizações**. Disponível em. Acesso 16 fev 2019
- MILDEBERGER, Daiana. **A evolução da área de recursos humanos frente ao ambiente de mudanças organizacionais**. 2011. São Paulo: Administradores.com. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/a-evolucao-da-area-de-recursos-humanos-frente-ao-ambiente-de-mudancas-organizacionais>.
- LEONEL, M, DURAN, J; E. **Administração hospitalar: O administrador como gestor**. Revista Organizações e Sociedade – Multidisciplinar, Iturama (MG), v. 4, n. 1, p. 113-125, jan./jun. 2015
- PEREIRA, S; G, PEREIRA, S; S. **A importância da qualidade do serviço na gestão hospitalar**. Rev. Eletrôn. Atualiza Saúde, Salvador, v. 1, n. 1, jan./jun. 2015

SEIXAS, S. A. M.; MELO, T. H. **Desafios do Administrador Hospitalar**. Rev. Gestão e Planejamento. Ano 5, nº 9, Salvador, janeiro/junho, 2004. Disponível em: <<http://www.mestradoadm.unifacs.br/revista/PDFs/Revista%20GP%2010.pdf>> Acesso em: 25 de agosto de 2021

MAURO, MOZAR – **Tecnologia em Gestão Hospitalar - Vestibular do Centro Universitário SENAC**, 2013.

RUTHES, R.M. & CUNHA, I.C.K.O. **Os desafios da administração hospitalar na atualidade**. RAS, São Paulo, vol. 9, 2007.

RODRIGUES, VANESSA, **Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto – FAMERP**, 2004

AUGIER, M.; TEECE, D. J. **Dynamic Capabilities and the Role of Managers in Business Strategy and Economic Performance**. *Organization Science*, v. 20, n. 2, p. 410-421, 2009.

HELFAT, C. E.; PETERAF, M. A. **Managerial cognitive capabilities and the microfoundations of dynamic capabilities**. *Strategic Management Journal*, v. 36, n. 6, p. 831-850, 2015.

SILVA, I.L. & DRUMOND, R.B. **A Necessidade da Utilização de Sistema de Custos e de Indicadores de Desempenho na Administração Pública**. In: **IV Congresso da USP de Controladoria e Contabilidade**. São Paulo: USP, 2004.

FEUERWERKER, Laura Camargo Macruz; CECÍLIO, Luiz Carlos de Oliveira. **O hospital e a formação em saúde: desafios atuais**. *Ciência & Saúde Coletiva*, São Paulo, v. 12, n. 4, p.965- 971, 2008.

TAVARES, M. **Comunicação empresarial e planos de comunicação** – São Paulo: Atlas, 2010.