



HOSPITAL DE
CLÍNICAS
PORTO ALEGRE RS

Os Resultados da Utilização da Avaliação de Desempenho no Serviço de Governança e Higienização

MBA em Planejamento e Gestão Estratégica
Adm. Patrícia da Silva Lima de Souza

Questionamento!



Introdução



Como manter uma equipe operacional, de alta rotatividade motivada e bem treinada, utilizando a ferramenta de avaliação de desempenho?

Introdução



Justificativa:

A Gestão de Desempenho (GD) como uma ferramenta de gestão de pessoas que tenha impacto em outros indicadores institucionais.

Objetivos Específicos:

Avaliar e analisar se houve melhoria nos seguintes indicadores, relacionando-os com a GD:

- índice de absenteísmo
- índice de rotatividade de pessoal
- percentual de satisfação do cliente



Fundamentação Teórica

A Importância da Higienização Hospitalar:

Segundo o Manual da ANVISA, a limpeza e a desinfecção de superfícies são elementos que convergem para a sensação de bem-estar, segurança e conforto dos pacientes, profissionais e familiares nos serviços de saúde.



Fundamentação Teórica

Higienização Hospitalar:

é o processo de remoção de sujidades mediante a aplicação de ação ou energia química, mecânica ou térmica em um determinado tempo.





O Impacto do Índice de Absenteísmo:

Marras (2000, p.191) o absenteísmo nada mais é do que o montante de faltas no trabalho, bem como os atrasos e saídas antecipadas ocorridos durante um determinado período.

Índice de Rotatividade de Pessoal:

Chiavenato (2004, p.55) define como a flutuação de pessoal entre uma organização e seu ambiente.

Fundamentação Teórica



O que é Gestão do Desempenho?

Para Chiavenato (2004, p.223) é a apreciação sistemática do desempenho de cada pessoa.

A Satisfação do Cliente:

Donabedian (1990, p.11) descreve sete atributos da qualidade: eficácia, efetividade, eficiência, otimização, aceitabilidade, legitimidade e equidade.





Metodologia utilizada: Pesquisa bibliográfica

Coleta de dados e informações de: livros, manuais do SGH, artigos, documentos internos, perfis dos cargos, relatórios gerenciais e acompanhamento das avaliações de desempenho dos anos de 2008, 2009 e 2010.

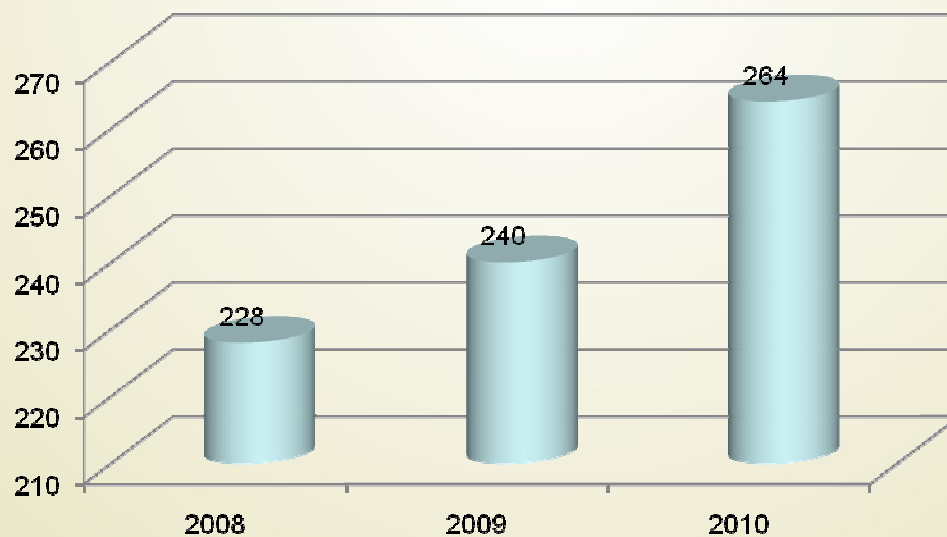
Resultados



Nº de Avaliações de Desempenho

Ano	Nº Avaliações	% Variação
2008	228	0%
2009	240	5%
2010	264	10%

Nº avaliações



Análise dos Resultados



Indicador: Nº Avaliações de Desempenho

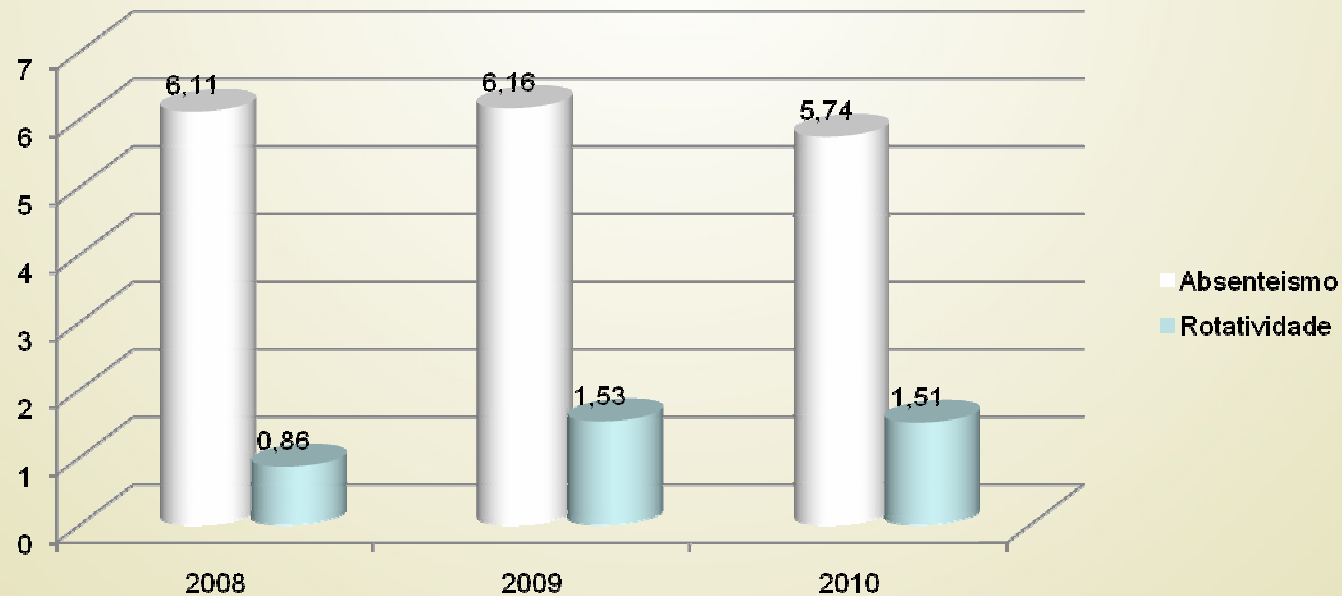
Aumento no número de avaliações de desempenho nos colaboradores do SGH, havendo variação de 5% de 2008 para 2009 e a variação mais significativa de 10% ocorreu de entre 2009 e 2010.

Resultados



Índice de Absenteísmo e Rotatividade

Ano	Absenteísmo	% Variação	Rotatividade	% Variação
2008	6,11	0%	0,86	0%
2009	6,16	0,90%	1,53	78%
2010	5,74	-7%	1,51	-1,50%



Análise dos Resultados



Índice de Absenteísmo e Rotatividade

Melhoria significativa nos índices de absenteísmo (-7%) e rotatividade (-1,5%), principalmente entre 2009 e 2010, sugerindo melhoria das condições de saúde e motivação dos colaboradores do SGH do HCPA.

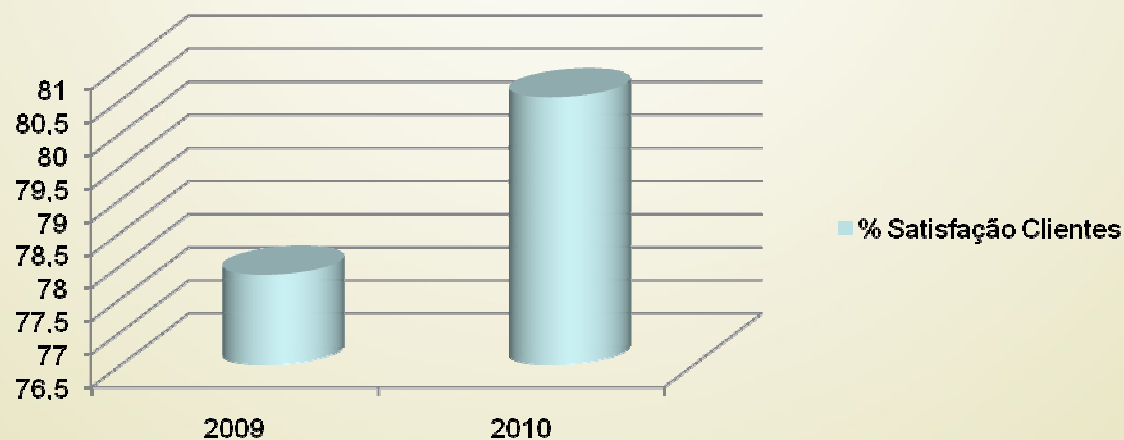
Resultados



Indicador: Percentual de Satisfação do Cliente

Ano	% Satisfação Cliente
2009	77,86
2010	80,54

% Satisfação Clientes



Análise dos Resultados



Percentual de Satisfação do Cliente

Aumento de 3,5% no percentual de satisfação do cliente. Esta melhoria no resultado pode estar relacionada com a realização da avaliação de desempenho dos colaboradores, impactando diretamente nos resultados da instituição como um todo.

Considerações Finais



O aumento no nº de avaliações de desempenho teve impacto na redução nos índices de absenteísmo, rotatividade e aumento no percentual de satisfação dos clientes;

Quanto mais *feedback* o funcionário recebe mais motivado ele fica e conseqüentemente tem um comprometimento maior com a instituição e seus resultados;

Este envolvimento faz com que o profissional falte menos e se envolva mais com as suas atividades na instituição, reduzindo os índices de rotatividade e o absenteísmo;

Recomendações



Dar continuidade ao processo de avaliação de desempenho dos colaboradores, se possível semestralmente;

Desenvolver treinamentos voltados para a área de higienização hospitalar, melhorando a capacitação dos colaboradores nas técnicas de limpeza. Ex. tempo liberação do leito e nº de itens não conforme (*check list*).

Promover palestras educativas e ações em conjunto com o SMO, auxiliando os colaboradores no cuidado com sua saúde, contribuindo para a redução do índice de absenteísmo.

Referências



- BERTELLI, S. **Gestão de Pessoas em Administração Hospitalar**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.
- CHIAVENATO, I. **Recursos humanos**: o capital humano das organizações. 8ª. Ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 2ª. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- DONABEDIAN, A. The seven pillars of quality. *Arch Pathol Lab Med*. 1990;114(11):1115-8.
- GRAMIGNA, M.R. **Modelo de Competências e Gestão de Talentos**. São Paulo: Makron Books, 2002.
- Manual higienização de estabelecimentos de saúde e gestão de seus resíduos / Carla Assad, Glória Costa, Sergio Rodrigues Bahia. - Rio de Janeiro: IBAM/COMLURB, 2001.
- Manual de Rotina de Limpeza de Ambiente Hospitalar da Santa Casa de Misericórdia de Goiânia/ Flávia Valério de Lima Gomes, Jair Miranda dos Santos. - Goiânia: SHL/CCIH, 2005.
- MARRAS, J.P. **Administração de Recursos Humanos**: do operacional ao estratégico. 4ª Ed. São Paulo: Futura, 2000.
- PRAHALAD, C.K., HAMEL, G. The core competence of the corporation, *Havard Business Review*, v. 68, nº 3, p. 79-91, 1990.
- <http://www.hcpa.ufrgs.br>
- <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/rotatividade-de-pessoal-turnover/12932/>
- http://www.rhcentral.com.br/pen/pen.asp?cod_materia=3266



Muito Obrigada!!!

Contatos: (051) 3359.8375

E-mail: pssouza@hcpa.ufrgs.br