

## RESUMO

Esta pesquisa tem por objetivo analisar a efetividade na rede hospitalar privada de Belo Horizonte, uma vez que o assunto é polêmico e complexo, não existindo muitos estudos sobre esse seguimento. Não buscamos esgotar o tema, mas sim iniciar um processo de estudo sobre efetividade em hospitais. A escolha do tópico está associada ao difícil momento que as organizações hospitalares estão enfrentando, ou seja, a desospitalização e aumento nos custos dos atendimentos (devido ao surgimento de novas tecnologias) e as dificuldades na gestão, inerentes às burocracias profissionais. Ao analisarmos a efetividade hospitalar, construímos um modelo para a sua avaliação que consiste em identificar as influências do ambiente externo; estilo gerencial; processo de organização e gestão dos processos (considerados variáveis independentes) correlacionado-as com o desempenho econômico-financeiro, o desempenho operacional, o desempenho junto aos stakeholders, o desempenho científico, o desempenho na área de recursos humanos, a responsabilidade social e ambiental (consideradas variáveis dependentes). A pesquisa foi realizada em oito hospitais particulares, não filantrópicos, de médio e grande porte, representando 88,85% dos hospitais da rede privada de Belo Horizonte. Foram entregues 28 questionários, sendo devolvidos 23, perfazendo 82,14% de questionários devolvidos, conforme detalhado no plano amostral no capítulo “Modelo da Pesquisa”. Efetividade organizacional foi interpretada a partir da aplicação de questionários no nível gerencial mais alto dos hospitais, ou seja, diretores e presidentes. Nossa objetivo foi verificar o grau de percepção dos gestores frente às mudanças ambientais, bem como o estilo de gerenciamento e a gestão dos processos das instituições. E, ainda, averiguar se o modelo proposto como preditor da efetividade é válido, o que foi possível, uma vez que o modelo mostrou-se adequado, como medida da efetividade organizacional na área hospitalar. Esta adequação foi verificada com o auxílio da estatística multivariada que possibilitou observar a influência das variáveis independentes sobre as variáveis dependentes. Ressalva para a dimensão responsabilidade social e ambiental que mostrou não se relacionar com as variáveis independentes. Observamos que a capacidade dos gestores de perceber as mudanças no ambiente, prever os impactos e ainda traçar planos de ação, mostrou-se tímida. O estilo gerencial não apontou para uma predominância do estilo prospectivo ou defensivo, no entanto verificamos que um grupo de hospitais está caminhando para o modelo prospectivo. A gestão de processos revelou-se como o indicador mais preditor da efetividade, tendo o índice de gestão de insumos e produtos, por meio da análise de correlações, o maior grau de impacto sobre a dimensão efetividade. Nossa pesquisa buscou auxiliar de maneira técnica a gestão hospitalar de Belo Horizonte, fornecendo uma ferramenta que poderá ser aplicada em qualquer hospital que tenha o mesmo perfil dos pesquisados, representando, também, o primeiro passo para a mensuração da efetividade hospitalar.