



PRÁTICAS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO NO SETOR PÚBLICO: UM ESTUDO NAS SECRETARIAS MUNICIPAIS DE SAÚDE DA REGIÃO DA AMUSEP

Angélica dos Santos de Lima¹; Rejane Sartori², Arthur Gualberto Bacelar da Cruz Urpia³, Nelson Tenório⁴

¹Acadêmica do Curso de Gestão de Recursos Humanos, Centro Universitário de Maringá – UNICESUMAR. Bolsista PIC-Unicesumar.

²Orientadora, Doutora, Docente do Programa de Pós-Graduação em Gestão do Conhecimento nas Organizações, UNICESUMAR. Pesquisadora do Instituto Cesumar de Ciência, Tecnologia e Inovação – ICETI.

³Co-orientador, Doutor, Docente do Programa de Pós-Graduação em Gestão do Conhecimento nas Organizações, UNICESUMAR. Pesquisador do Instituto Cesumar de Ciência, Tecnologia e Inovação – ICETI.

⁴Pesquisador, Doutor, Docente do Programa de Pós-Graduação em Gestão do Conhecimento nas Organizações, UNICESUMAR. Pesquisador do Instituto Cesumar de Ciência, Tecnologia e Inovação – ICETI.

RESUMO

Esta pesquisa tem por objetivo identificar o nível de implantação das práticas de Gestão do Conhecimento utilizadas nas Secretarias Municipais de Saúde situadas na região da Associação dos Municípios do Setentrão Paranaense. A estratégia metodológica a ser empregada constitui-se em uma abordagem quantitativa. A coleta de dados será realizada por meio de questionário a ser encaminhado aos gestores das Secretarias de Saúde. Espera-se, com a execução desta pesquisa, que se encontra em fase inicial, identificar o nível efetivo de Gestão do Conhecimento nas Secretarias Municipais de Saúde dessa região e com isso práticas e ferramentas adicionais poderão ser sugeridas com vistas a auxiliar essas organizações a aumentar a efetividade dos serviços ofertados.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão do Conhecimento; Setor Público; Saúde.

1 INTRODUÇÃO

No atual contexto da 'era da informação', o conhecimento é visto como o principal ativo da base produtiva da economia mundial. O desempenho das organizações está diretamente relacionado a esse elemento, o qual capacita a organização para o adequado enfrentamento do novo contexto. Gerenciar o conhecimento não é um processo simples, mas sim um dos desafios para as empresas deste século, as quais devem atuar no sentido de conquistar e manter uma vantagem competitiva sustentável em ambientes caracterizados pela incerteza diante do futuro.

Nesse sentido, a Gestão do Conhecimento consiste em um conjunto de práticas, técnicas e ferramentas que visam a identificar e utilizar os ativos de informação e de conhecimento. Desta forma, a GC é vista como uma abordagem que amplia a capacidade das organizações de mobilizar conhecimento para aumentar seu desempenho (KPMG, 2003).

Amaral (2005) considera que a Gestão do Conhecimento é vista como um conjunto de ações que visa aumentar continuamente a competência dos funcionários e a eficiência dos processos de negócio organizacionais por meio de ações que fomentem um ambiente de estímulo à aprendizagem organizacional e à criação de comunidades de prática.

Portanto, para as empresas privadas sobreviverem na atual economia, torna-se imprescindível a implementação da Gestão do Conhecimento. No entanto, esse não é um desafio apenas para o setor privado, mas também para o setor público. Wiig (2000) salienta que a Gestão do Conhecimento contribui com novas opções, melhorando a capacidade de realização e com práticas que podem beneficiar a administração pública. Assim, para esse autor, gerenciar o conhecimento tornou-se uma nova responsabilidade da administração pública para que ela possa aumentar a efetividade dos serviços públicos e melhorar a sociedade a qual ela serve.



Encontro Internacional
de Produção Científica
24 a 26 de outubro de 2017

ISBN 978-85-459-0773-2

Nesse contexto, o objetivo desta pesquisa é identificar o nível de implantação das práticas de Gestão do Conhecimento utilizadas nas Secretarias Municipais de Saúde situadas na região da Associação dos Municípios do Setentrão Paranaense.

2 MATERIAL E MÉTODOS

A estratégia metodológica empregada nesta pesquisa tem abordagem quantitativa. De acordo com Gerhardt e Silveira (2009), a pesquisa quantitativa se centra na objetividade; considera que a realidade só pode ser compreendida com base na análise de dados brutos, recolhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros; recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis, etc.

Nesse sentido, a coleta de dados será realizada por meio de um questionário desenvolvido pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), amplamente utilizado em diversos estudos (BATISTA, 2006, 2012; BATISTA *et al.*, 2005; 2007; 2014). Esse questionário, elaborado a partir de exemplos concretos observados em organizações de todo o mundo, englobando aplicações práticas, técnicas, processos e ferramentas, contém uma lista com 27 práticas de Gestão do Conhecimento.

O questionário será criado na plataforma *Google Forms* e disseminado para os gestores das Secretarias de Saúde por meio de mensagem eletrônica. A organização dos dados e o cálculo das estatísticas serão efetuadas por meio do Programa Microsoft Excel (2010), sendo que os resultados coletados serão apurados por meio de técnicas de estatística descritiva. Para demonstrar a confiabilidade dos dados coletados, será calculado o alfa de Cronbach a partir do cálculo da soma das variâncias. Para tal, também será utilizado o Programa Microsoft Excel (2010).

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Por meio das definições de Gestão do Conhecimento reveladas por Nonaka e Takeuchi (2008), Chaparro (1998) e Sveiby (1998), é possível qualificá-la como uma metodologia de gerenciamento que se ocupa de estratégias a fim de criar valor a partir do ativo intangível chave da organização, tais como a criação de novo conhecimento, sua difusão na organização como um todo e sua incorporação a produtos, serviços e sistemas, objetivando alcançar a vantagem competitiva sustentável.

Dalkir (2005) argumenta que a Gestão do Conhecimento representa uma abordagem deliberada e sistemática para assegurar a plena utilização da base de conhecimento da organização, juntamente com o potencial das habilidades individuais, competências, pensamentos, inovações e ideias para criar uma organização mais eficiente e eficaz.

No setor público, a Gestão do Conhecimento foi inserida a partir da observação dos resultados satisfatórios apresentados no setor privado. Diferentemente deste último, o setor público não tem como foco altos lucros, monopólio e redução de *turnover*, mas sim a prestação de serviço ao cidadão (AGUNE *et al.*, 2014).

Em sua maioria, os órgãos públicos no Brasil apresentam burocracia, normas e regulamentos padronizados, estruturas hierárquicas verticalizadas, prestação de serviços uniformes e baixos incentivos à inovação e ao trabalho em equipe. Há ainda ineficiência no processo de aquisição, geração e difusão de conhecimento, não estando estes órgãos aptos aos desafios impostos pela sociedade e pelo atual cenário mundial. Surge então a necessidade de novos modelos de gestão organizacional, voltados à evolução contínua, que contribuam para identificar, mensurar, disseminar e compartilhar o conhecimento existente na organização. Logo, a Gestão do Conhecimento pode



Encontro Internacional
de Produção Científica
24 a 26 de outubro de 2017

ISBN 978-85-459-0773-2

auxiliar esses órgãos no sentido de orientá-los com vistas a oferecer serviços mais eficientes, eficazes e céleres, cooperando para o atendimento das demandas da sociedade de forma satisfatória, confiável e dinâmica (SOUZA, 2017).

No setor público a Gestão do Conhecimento tem por incumbência: (i) a melhoria da qualidade do serviço prestado; (ii) possibilita que atores sociais atuem junto ao Estado na elaboração e implementação de políticas públicas; (iii) promove a inserção social por meio da redução da desigualdade e melhoria da qualidade de vida com o gerenciamento do capital social e intelectual das organizações; (iv) contribui com a educação dos cidadãos objetivando o desenvolvimento das organizações em todas as áreas do conhecimento; (v) propicia o desenvolvimento econômico; e (vi) possibilita a inserção do país na economia mundial (BATISTA, 2012).

No Brasil é nítida a necessidade de melhorar a qualidade na gestão dos serviços de saúde, sendo o cenário atual de burocracia, de longas filas para atendimento médico, corredores e leitos superlotados e arquivos mal organizados, ocasionando perda de informações, falta de médicos e medicamentos e mau gerenciamento do dinheiro público. Por meio da Gestão do Conhecimento é possível transformar as características desse setor, utilizando-se de ferramentas como planejamento estratégico, adequação da captação de recursos, mapeamento, automatização dos processos em todos os níveis, padronização de rotinas, elaboração de documentos e *benchmarking*, empregando assim qualidade ao serviço, aumentando a segurança das informações e proporcionando redução de custos (RIBEIRO, 2012).

Frente a um cenário nada atrativo, é possível identificar de forma sutil a adoção de práticas de Gestão do Conhecimento no setor público de saúde. Conforme descrito no Plano Municipal de Saúde de Maringá – PR 2014/2017, foi feita adesão ao Plano Diretor de Atenção Primária do Estado do Paraná por meio do Programa de Qualificação da Atenção Primária à Saúde (APSUS) para a formação e qualificação dos profissionais da atenção básica, o que tem proporcionado uma reflexão e implementação nos processos de trabalho das equipes, na prática da educação permanente (NARDI, 2013).

De acordo com Nardi (2013), a Educação Permanente em Saúde (EPS) é o processo de aprendizagem de natureza participativa, tendo como eixo central o trabalho cotidiano nos serviços de saúde. Isso porque é precisamente no âmbito do trabalho que se consolidam os comportamentos e formas de atuação profissional individuais e coletivas.

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS) há um consenso que o processo de educação permanente dos trabalhadores dos serviços de saúde é uma ação de trabalho-aprendizagem, contínua, que ocorre em um espaço do trabalho em saúde, a partir de uma situação problema existente para superação e transformação em uma situação diferente ou desejada. As soluções para os problemas locais na definição de educação permanente em saúde são resultados das reflexões e ações coletivas que visam beneficiar tanto os profissionais quanto a população por eles atendidos e pressupõe a transformação das práticas em saúde. A transformação das práticas surge a partir do aprendizado, ao possibilitar respostas aos questionamentos e a construção de novos saberes baseados na vivência e experiência pessoal-profissional de cada ator, independente do seguimento em que este esteja inserido (BRASIL, 2009 *apud* NARDI, 2013, p. 33).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Devido à importância da saúde para o bem-estar do homem, sendo esta uma necessidade básica, faz-se necessário o empenho dos gestores do setor público na busca de ferramentas que



Encontro Internacional
de Produção Científica
24 a 26 de outubro de 2017

ISBN 978-85-459-0773-2

possibilitem a agilidade e qualidade na prestação desse serviço, sendo a Gestão do Conhecimento indispensável nesse processo.

Nesse sentido, espera-se que com a execução desta pesquisa, que se encontra em fase inicial, identificar o nível de implantação das práticas de Gestão do Conhecimento utilizadas nas Secretarias Municipais de Saúde situadas na região da Associação dos Municípios do Setentrão Paranaense. Com isso práticas e ferramentas adicionais poderão ser sugeridas com vistas a auxiliar essas organizações a aumentar a efetividade dos serviços oferecidos, o que ampliará o nível de bem estar da sociedade.

REFERÊNCIAS

- AGUNE, Roberto *et al.* **Gestão do conhecimento e inovação no setor público**. São Paulo: Editora eletrônica de Alcione Godoy, 2014. Disponível em: <<http://igovsp.net/sp/da-pra-fazer.pdf>>. Acesso em: 31 jun. 2017.
- AMARAL, D.C. O papel da gestão do conhecimento no processo de desenvolvimento de produtos. In: AMARAL, D.C. (org.) **Gestão do ciclo de vida de produtos**. Jaboticabal, SP: Editora Novos Talentos, 2005..
- BATISTA F. F. *et al.* **Gestão do conhecimento na administração pública**. Texto para Discussão, nº 1095. Brasília: Ipea, 2005.
- BATISTA, F. F. **O desafio da gestão do conhecimento nas áreas de administração e planejamento das instituições federais de ensino superior (IFES)**. Texto para Discussão, nº 1181. Brasília: Ipea, 2006.
- BATISTA, F. F. *et al.* **Gestão do Conhecimento em organizações públicas de saúde**. Texto para Discussão, nº 1316. Brasília: Ipea, 2007.
- BATISTA, Fábio Ferreira. **Modelo de gestão do conhecimento para a administração pública brasileira**: como implementar a gestão do conhecimento para produzir resultados em benefício do cidadão. Brasília: Ipea, 2012.
- BATISTA, F. F. *et al.* **Casos Reais de Implantação do Modelo de Gestão do Conhecimento para a Administração Pública Brasileira**. Texto para Discussão, nº 1941. Brasília: IPEA, 2014.
- CHAPARRO, F. Apropriación social del conocimiento em el proceso de construccion de sociedad. In: SIMPÓSIO DE GESTÃO DA INOVAÇÃO TECNOLÓGICA, 20., 1988. **Anais...** São Paulo: ANPAD, 1998.
- DALKIR, K. **Knowledge management in theory and practice**. Burlington MA: Elsevier Butterworth-Heinemann, 2005.
- GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.



X
EPCC

Encontro Internacional
de Produção Científica
24 a 26 de outubro de 2017

ISBN 978-85-459-0773-2

KPMG. **Insights from KPMG's European Knowledge Management Survey 2002/2003**. Disponível em: <http://ep2010.salzburgresearch.at/knowledge_base/kpmg_2003.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2017.

NARDI, A. C. F.; SAPATA, M. da P. M.; LOPES, M. T. S. R. **Plano Municipal de Saúde de Maringá - PR**. Disponível em: <<http://www2.maringa.pr.gov.br/sistema/arquivos/b65b3c5fcd38.pdf>>. Acesso em: 01 ago. 2017.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Gestão do Conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008.

RIBEIRO, Rafael. **Gestão do conhecimento para o setor da saúde**. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=59h1eFYaMM0&t=120s>>. Acesso em: 31 jul. 2017.

SOUZA, K. R. Gestão do Conhecimento Agregando Valor à Organização e Servidores. **Revista Humanidades e Inovação**, v.4, n. 2, p.136-145, 2017.

SVEIBY, Karl Erik. **Gestão do conhecimento: as lições dos pioneiros**. 2001.

WIIG, K. M. Knowledge management in public administration. **Journal of Knowledge Management**, v. 6, n.3, p. 224-239, 2000.