

11º ENTEC – Encontro de Tecnologia: 16 de outubro a 30 de novembro de 2017

A GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO NA QUALIDADE DOS PROCESSOS INFORMACIONAIS NO PROGRAMA ESF DO GOVERNO BRASILEIRO

*Renilda dos Santos Carra Ferreira*¹; *Elisângela Freitas da Silva*²
^{1,2} *Universidade do Estado de Minas Gerais – UEMG Unidade Carangola*
renildacf@yahoo.com.br; elis_freitass@hotmail.com

Resumo

O presente artigo busca investigar e analisar como ocorre a gestão da informação e do conhecimento nos processos informacionais no programa Estratégia Saúde da Família no município de Tombos - MG. Inicia com a definição dado, informação e conhecimento e explica a distinção entre eles, conceitos basilares para o entendimento da gestão da informação e do conhecimento. Explica como funciona a gestão da informação nos ambientes organizacionais e a importância dos processos informacionais bem estruturados. Apresenta a gestão do conhecimento como a administração dos ativos do conhecimento, o capital intelectual de colaboradores organizacionais e a etapas de conversão do conhecimento que geram espiral do conhecimento de Nonaka e Takeuchi (1997). A estratégia de Saúde da Família é um programa de reorganização da atenção básica que tem o e-SUS como proposta a reestruturação dos Sistemas de Informação em Saúde do Ministério da Saúde, que entende a qualificação da gestão da informação fundamental para ampliar a qualidade do atendimento à população. Realizada uma pesquisa com os Agentes Comunitários de Saúde, Enfermeiros e Coordenador das unidades ESF, entende-se que com o novo sistema em fase de implantação, houve um aumento expressivo na quantidade de dados a serem coletados, aumentando o tempo com coleta e digitação no sistema. O sistema de informação oferece muitos dados relevantes para geração de estratégias, mas não há um aproveitamento eficaz, pois conclui-se que a gestão da informação não está estruturada de forma adequada para o gerenciamento das informações na geração de conhecimento no desenvolvimento das ações na ESF.

Palavras-chave: Gestão da informação. Gestão do conhecimento. Criação do conhecimento organizacional.

Abstract

This article aims to investigate and analyze how information and knowledge management occurs in informational processes in the Family Health Strategy program in the municipality of Tombos - MG. It begins with the given definition, information and knowledge and explains the distinction between them, basic concepts for the understanding of information and knowledge management. It explains how information management works in organizational environments and the importance of well structured information processes. It presents knowledge management as the management of knowledge assets, the intellectual capital of organizational collaborators and the stages of knowledge conversion that generate a knowledge spiral of Nonaka and Takeuchi (1997). The Family Health Strategy is a program for the reorganization of basic health care that has the e-SUS as a proposed restructuring of Health Information Systems of the Ministry of Health that understands the qualification of information management fundamental to increase the quality of care to the population. A research was carried out with the Community Health Agents, Nurses and Coordinator of the ESF units, with the new system in the implantation phase, there was an expressive increase in the amount of data to be collected, increasing the collection and typing time in the system. The information system offers many data relevant to the generation of strategies, but there is no effective use, since it is concluded that the

11º ENTEC – Encontro de Tecnologia: 16 de outubro a 30 de novembro de 2017

information management is not structured adequately to manage information in the generation of knowledge in the development of actions in the ESF.

Key words: Information management. Knowledge management. Creation of organizational knowledge.

1 Introdução

Nas últimas décadas, a tecnologia tornou-se uma importante ferramenta para administrar o grande fluxo de informações organizacionais, mas por si só não pode fornecer informações que necessitamos para executar e administrar empresas, boa tecnologia não se traduz necessariamente em boa informação. O conhecimento originário das pessoas é fundamental para administrar informações.

Para Silva (2015), buscando alcançar excelência em competitividade, a percepção por parte de muitas organizações é de que os seres humanos não representam apenas pessoas executando suas tarefas, uma vez que eles próprios se constituem em recursos que podem ser valorizados, medidos e desenvolvidos como qualquer outro patrimônio da organização. Nesse sentido, o conhecimento humano assume a posição de principal fonte de vantagem competitiva para as organizações. Esse fato conduz a uma série de mudanças organizacionais que possibilitam a criação e o compartilhamento do conhecimento por meio da adequação do ambiente e, principalmente, pela mudança de comportamento dos líderes e dos colaboradores.

Para entender a gestão da informação e do conhecimento, primeiro é necessário distinguir os conceitos de dado, informação e conhecimento, uma vez que se confundem pela proximidade de seus significados.

Segundo Alvarenga (2005) essas definições são marcos teóricos conceituais iniciais e primordiais balizadores das formulações, proposições e discussões, atinentes às organizações do conhecimento e à gestão da informação e do conhecimento.

Para Davenport & Prusak (2003), dados são um conjunto de fatos distintos e objetivos, relacionados a eventos que num contexto organizacional, são utilitariamente descritos como registros estruturados de transações. Já informação é conceituada como uma mensagem, na forma de um documento ou comunicação audível ou visível, e diferentemente de dados e informação, o conhecimento contém discernimento. Ele pode julgar novas situações e informações à luz daquilo que já é conhecido e julgar a si mesmo e se aprimorar em resposta a novas situações e informações (DAVENPORT & PRUSAK, 2003, p. 2).

Dado, informação e conhecimento são elementos básicos para o desenvolvimento organizacional, auxiliam em tarefas cotidianas e são fundamentais para elaborar estratégias de atuação.

Valentim (2008) define a gestão da informação em ambientes organizacionais como um conjunto de atividades que visa: obter um diagnóstico das necessidades informacionais; mapear os fluxos formais de informação nos vários setores da organização; prospectar, coletar, filtrar, monitorar e disseminar informações de diferentes naturezas; e elaborar serviços e produtos informacionais, objetivando apoiar o desenvolvimento das atividades/tarefas cotidianas e o processo decisório nesses ambientes.

Para Bomfim (2016), os fluxos informacionais integram diversas atividades e processos organizacionais que refletem suas estruturas e funções, bem como desenvolvem e alicerçam o ambiente de informação, seja técnico ou acadêmico. Choo (2006) afirma que “sem uma clara compreensão dos processos organizacionais e humanos pelos quais a informação se transforma em percepção, conhecimento e ação, as instituições não são capazes de perceber a importância de suas fontes e tecnologias de informação”.

A gestão do conhecimento busca através do gerenciamento das habilidades e experiências profissionais no processo de análises das

11º ENTEC – Encontro de Tecnologia: 16 de outubro a 30 de novembro de 2017

informações organizacionais de modo a gerar conhecimento para tomada de decisão e geração de estratégias visando atingir os objetivos da organização.

Segundo Davenport e Prusak (2003), um dos fatores que levou à explosão do conhecimento foi a percepção de um novo mundo globalizado. O que alimenta o funcionamento da organização é o que seus funcionários sabem.

Nonaka e Takeuchi (1997) classifica o conhecimento humano em dois tipos: o conhecimento tácito e o explícito. O conhecimento tácito é o conhecimento pessoal incorporado à experiência individual, já o conhecimento explícito é resultante do conhecimento tácito que pode ser articulado na linguagem formal, facilmente transmitido, sistematizado e comunicado.

Silva (2015) destaca, Nonaka e Takeuchi (1997), que os níveis de criação desse conhecimento passam pelo conhecimento individual, grupal, organizacional e inter-organizacional. Todo esse nível de criação do conhecimento organizacional é apresentado em uma estrutura conceitual básica que contém duas dimensões – epistemológica e ontológica o que ocorre em forma de espiral. Na dimensão ontológica, considera-se, em termos restritos, que o conhecimento só é criado por indivíduos. Na dimensão epistemológica é baseada na necessidade de conhecer, entender e diferenciar o conhecimento tácito do conhecimento explícito. O primeiro é considerado mais pessoal e o outro codificado.

A gestão do conhecimento permite a organização a tomar decisões certas para a melhor estratégia em relação aos clientes, concorrentes e ciclos de vida de produtos e serviços; saber identificar as fontes de informação, administrar dados e informações e saber gerenciar seus conhecimentos.

A pesquisa justifica-se, através da contextualização, na utilização de sistemas de informação para obtenção de resultados imediatos, que permite adotar um modelo de gestão baseado na informação, que, por sua

vez, está associado ao conhecimento organizacional e as práticas adequadas para a qualidade no atendimento à população atendida pelas unidades do programa ESF no município de Tombos – MG.

Partindo do pressuposto que os processos informacionais são fundamentais para ampliar a qualidade das práticas aplicadas ao programa ESF no atendimento à população, o objetivo da pesquisa busca investigar e analisar em como ocorre a gestão da informação e do conhecimento nos processos informacionais no programa Estratégia Saúde da Família no município e distritos de Tombos – MG. Para tanto, identificar os processos informacionais praticados no programa ESF do município e seus distritos; investigar sua utilização e efetividade de acordo com os preceitos do Sistema Único de Saúde a propiciar atendimento de qualidade à população; e avaliar as práticas de compartilhamento de gestão do conhecimento nos processos informacionais pelos gestores responsáveis e sua equipe.

2 *Materiais e Métodos*

Foi definido quanto à natureza da pesquisa para a consecução dos objetivos propostos, adotar a metodologia da pesquisa quanto aos fins como descritiva e o método escolhido quanto aos meios foi a abordagem qualitativa, com a utilização da coleta de dados com profundidade, realizando em diferentes unidades do programa no município, com entrevistas semiestruturadas com os profissionais responsáveis do programa ESF.

Pretende-se, com as entrevistas semiestruturadas, investigar se as práticas dos processos informacionais estão alinhadas com a proposta geral de reestruturação dos Sistemas de Informação em Saúde do Ministério da Saúde propiciando um atendimento de qualidade à população.

O universo da pesquisa é o programa Estratégia Saúde da Família que é qualificada como umas das estratégias de reorganização da atenção básica no país que é o primeiro nível de atenção em saúde. É considerada pelo

11º ENTEC – Encontro de Tecnologia: 16 de outubro a 30 de novembro de 2017

Ministério da Saúde e gestores estaduais e municipais como estratégia de expansão, qualificação e consolidação da atenção básica por favorecer uma reorientação do processo de trabalho com maior potencial de aprofundar os princípios, diretrizes e fundamentos da atenção básica, de ampliar a resolutividade e impacto na situação de saúde das pessoas e coletividades, além de propiciar uma importante relação custo-efetividade (DAB, 2017).

Com a realização da entrevista com os profissionais, foi analisado e interpretado os resultados, a fim de se alcançar a proposta do estudo e assim, concluir a pesquisa.

3 Resultados

A entrevista foi realizada com a Coordenadora do programa Estratégia Saúde da Família, 08 Agentes Comunitários de Saúde (ACS) e 02 Enfermeiros em 03 Unidades no município de Tombos - MG.

Quanto à formação do ACS, foi constatado que 04 têm ensino médio, 02 também cursaram o técnico em enfermagem, 01 está cursando ensino superior em enfermagem e 01 no ensino superior em outra área. Quanto aos enfermeiros, 01 possui especialização em Saúde da Família e a Coordenadora tem formação superior em enfermagem.

No que diz respeito às tecnologias existentes, as equipes dispõem de microcomputadores instalados na unidade que são utilizados, para digitação da produção no e-Sus. A maior parte dos dados é atualizada mensalmente, outras quando há alteração.

As informações são arquivadas na unidade através das fichas de produção do e-SUS e das fichas de acompanhamentos de outros programas que são desenvolvidos na unidade. Os Agentes Comunitários de Saúde, por não terem acesso direto aos relatórios do e-SUS, utilizam um caderno onde são consolidadas as informações usadas no desenvolvimento de suas atividades e as que não são registradas nos formulários de produção são relatadas verbalmente a outros profissionais.

Após serem registradas em fichas, as informações são digitadas pelo profissional no computador da unidade no sistema e-SUS na versão CDS (Coleta de Dados Simplificada). No final do mês são gravadas em um pen-drive e entregues ao digitador na Secretaria Municipal de Saúde que repassa para o e-SUS Centralizador e envia para o Ministério da Saúde.

Quanto ao acesso dos profissionais da equipe ao sistema e-SUS foi observado que há restrição, pois, o sistema instalado na unidade permite apenas a digitação, para outras informações e relatórios é necessário solicitar ao digitador na Secretaria Municipal de Saúde que tem acesso à todas as informações.

A enfermeira tem acesso ao programa Cadweb SUS, sistema on-line, que auxilia a equipe permitindo a consulta do número do Cartão SUS, a alteração de dados cadastrais e a impressão do documento, já que o mesmo é obrigatório para registro das informações no e-SUS.

As atualizações de dados e a digitação da produção mensal no e-SUS é feita pelos profissionais da ESF. Com a mudança na AB para o e-SUS cada um digita sua respectiva produção, com exceção do médico, que tem a sua digitada pela enfermeira, uma vez que ainda não foi instalado o Prontuário Eletrônico.

4 Discussão

Nesse processo que compreende os fluxos informacionais na ESF, foram relatadas algumas dificuldades: com a implantação do e-SUS, a quantidade de dados a serem recolhidos é muito maior e, como foi mencionado, o trabalho é duplicado, pois os registros são feitos em fichas e depois digitados novamente no computador, e nesse intervalo, algumas informações que não são registradas se perdem; sem acesso direto aos relatórios do sistema o ACS consolida manualmente as informações; deixa de realizar visitas domiciliares por não encontrarem as pessoas em casa; o acesso ao Cartão SUS na

11º ENTEC – Encontro de Tecnologia: 16 de outubro a 30 de novembro de 2017

hora da visita e pouco tempo para atender a demanda dos usuários.

Não foi informado nenhum planejamento estratégico feito pelo município baseado nessas informações, as soluções são propostas de acordo com a demanda que vai surgindo, porém, essas informações auxiliam no desenvolvimento das ações dos programas em funcionamento, como Hiperdia que é direcionado ao controle da diabetes e hipertensão, o Sisvan – Sistema de Vigilância Alimentar e Nutricional e o programa Apertando o Cinto para emagrecimento com atividade física e palestras. Os programas citados são destinados a grupos de usuários considerados prioritários pelo SUS.

A coordenação utiliza as informações do e-SUS para controlar as ações desenvolvidas e os resultados são repassados para as equipes na reunião mensal com os enfermeiros. Foi mencionado que já está sendo providenciado a implantação do e-SUS eletrônico que, segundo a coordenação, vai diminuir o trabalho com a digitação das informações pela equipe; uma vez que o processo passar a ser on-line, as informações serão enviadas direto dos computadores da unidade para o Ministério da Saúde.

5 Conclusão

A pesquisa apontou resultados que indicaram a ausência de uma estrutura mais embasada na gestão da informação, com isso não há um desempenho eficiente no papel estratégico na organização.

O objetivo do e-SUS, que é reduzir a carga de trabalho através da coleta, na inserção, gestão e uso da informação na AB, permitindo que a coleta de dados esteja inserida nas atividades já desenvolvidas pelos profissionais que foi observado ainda não ser uma realidade.

Muito tempo é gasto com a coleta e registro de dados coletados pelos profissionais, principalmente do ACS, que é o profissional que tem mais contato com as pessoas acompanhadas. No registro ainda feito manuscrito ou boca a boca, pode ocorrer

perdas ou omissão de informações importantes para o processo.

Um grande número de informações tem sido gerado, mas há um sub aproveitamento sendo utilizadas para fins de controle de ações e não de planejamento. Contudo, salienta-se que a gestão da informação deve ter uma visão estratégica baseada na atuação da ESF, para melhor estruturar esse processo.

Em uma visão holística da informação, é preciso saber como usar informação e o conhecimento de forma eficaz para atingir os objetivos organizacionais, que neste caso é trazer qualidade no atendimento à população do município.

Ressalta-se que a pesquisa foi realizada apenas em 03 unidades, limitando-se o agendamento da entrevista em 01 unidade, devido ser situada em um distrito do município e não permitindo a aplicação da pesquisa.

Como sugestão, é relevante novas pesquisas, pois a gestão da informação na geração do conhecimento é uma questão fundamental a ser analisada na ESF, devido o sistema de informação e-SUS possuir um gama de informações muito importantes para o planejamento das ações, sendo necessário agilizar e aprimorar processos informacionais para um melhor desempenho na atuação das unidades e o alcance da proposta do Ministério da Saúde.

Referências

ALVARENGA, N.; Rivadávia C.; D.; **Gestão do conhecimento em organizações: proposta de mapeamento conceitual integrativo**. 2005, 400f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

BOMFIM, Marlene da Silva. **Processos informacionais e melhoria da instituição de projetos de extensão universitária: estudo de caso**. UnB. Universidade de Brasília, nº. 29 2016. Disponível em: <http://periodicos.unb.br>. Acesso em: 22 de agosto de 2017.

11º ENTEC – Encontro de Tecnologia: 16 de outubro a 30 de novembro de 2017

CHOO, C.W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões.** 2.ed. São Paulo: Senac, 2006.

DAVENPORT, T., H.; PRUSAK, L.; **Conhecimento Empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual.** 13. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO BÁSICA (DAB). **Estratégia Saúde da Família.** Disponível em: <http://dab.saude.gov.br/portaldab/ape_esf.php>. Acesso em: 01 abr. 2017.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa.** 18.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1997.

SILVA, Elisângela Freitas da. **Capacitadores para a criação do conhecimento organizacional: um estudo de caso na Granja de Suinocultura DF Pork na cidade de Faria Lemos – Minas Gerais.** Dissertação (Mestrado Profissional em Administração) - Fundação Pedro Leopoldo, Pedro Leopoldo, 2015.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. **Gestão da informação e do conhecimento em ambientes organizacionais: conceitos e compreensões.** Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação, v 1. n1, 2008. Disponível em: <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewArticle/110>. Acesso em: 10 out. 2017.