



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

GESTÃO DO CONHECIMENTO: ASPECTOS EM TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO HU/UFSC

*Marluce Mafra - UFSC
Julival Queiroz de Santana - UFSC
Marine Fernanda Mafra - UFSC*

Resumo

A sistematização das práticas na Gestão do Conhecimento (GC) deve abranger toda a forma de gerar, armazenar, disseminar e utilizar o conhecimento, esse artigo incide nesse foco e na abordagem dos aspectos de tecnologia de informação e de comunicação interna no Hospital Universitário (HU) da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC. O sistema interno de administração hospitalar do HU, recurso com intuito de interatividade e armazenamento da quantidade avultada de dados, aborda todas as estruturas e setores. Esse sistema equaliza informações e as disponibiliza em uma base de dados interativa e compartilhada, que possibilita melhores resultados em ações interdisciplinares da equipe multiprofissional. A metodologia utilizada nesse estudo foi de análise qualitativa com enfoque descritivo, envolveu a pesquisa bibliográfica, pesquisa documental e observação sistemática. Com base nesses métodos foi possível associar os princípios da GC aos processos do sistema de administração hospitalar. Conclui-se que o sistema de administração hospitalar, agiliza a comunicação de dados e informações e contribui para a disseminação do conhecimento no suporte à GC e aos valores dessa instituição.

Palavras-chave: Gestão do Conhecimento, Tecnologia da Informação e Comunicação, Sistema de Administração Hospitalar HU/UFSC.



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

1 INTRODUÇÃO

Trabalhar com o conhecimento de forma coesa e integrada aos processos de uma instituição hospitalar está interligado ao valor da informação recebida, que consiste num acréscimo para conduzir o desenvolvimento de suas atividades para um novo conhecimento.

A instituição hospitalar em que o estudo foi realizado dispõe de um Planejamento Estratégico, atua com profissionais de distintas áreas que realizam atendimentos de ambulatório, emergência, obstetrícia e de internações clínicas e cirúrgicas para cuidados e recuperação da saúde, dentre estes, o serviço de informática corrobora a partir da criação e desenvolvimento de um sistema que viabiliza a administração hospitalar.

Para possibilitar o desenvolvimento de habilidades dos profissionais que integram essa instituição, com vistas a alcançarem os objetivos estabelecidos por suas atribuições, emerge a necessidade da Gestão do Conhecimento (GC). Nessa perspectiva, o objetivo deste trabalho é abordar os princípios de GC e os aspectos de tecnologia de informação e comunicação nesse Hospital Universitário.

Entende-se que GC em uma instituição hospitalar, contempla aspectos importantes para corroborar com a equipe multiprofissional que busca materializar os aspectos do processo de comunicação e conduta profissional, por meio de medidas, atuação e de eficiência, capazes de estabelecer evidências ao processo de atendimento e recuperação da saúde.

Nessa perspectiva e na contextualização da GC, abordaram-se os aspectos de tecnologia de informação e de comunicação interna do HU/UFSC com base no compartilhamento das informações.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Características gerais da instituição hospitalar

A instituição hospitalar em que o estudo foi realizado é integrada ao Sistema Único de Saúde (SUS), no que diz o art. 45 da Lei 8.080/90, também é reconhecido pelo Ministério da Saúde (MS) e pelo Ministério da Educação (MEC) como entidade de ensino.

O Hospital Universitário Professor Polydoro Ernani de São Thiago (HU), está situado no Campus Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). O



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

HU está estruturado em quatro grandes áreas básicas: Clínica Médica, Cirúrgica, Pediatria Tocoginecologia (Centro Obstétrico e as Unidades de Neonatologia).

Atualmente a Maternidade do HU é reconhecida nacionalmente como Centro de Excelência em assistência obstétrica. A instituição também possui serviço ambulatorial de Pediatria e Adulto atendendo diversas especialidades, sendo referência no estado.

Outra característica importante é voltada ao atendimento de Emergência, o qual funciona ininterruptamente, e presta atendimento a adultos e crianças em áreas separadas, em números crescentes e que atingem a média de 400 pacientes/dia.

Atuando nos três níveis de assistência, o básico, o secundário e o terciário, o HU é também referência estadual em transplantes, patologias complexas, clínicas e cirúrgicas, com grande demanda na área de câncer e cirurgia de grande porte, nas diversas especialidades.

Atualmente, com a construção do Planejamento Estratégico, o HU segue as diretrizes do Plano 2012 e dá ênfase na declaração de valores. Os valores exercem influência no desenvolvimento dos processos e estruturas organizacionais, que em consonância com Macedo (2010, p. 27) “os valores têm como função orientar a vida da empresa, guiar o comportamento dos seus membros, sua forma de pensar, de agir e de sentir”.

A declaração de valores identifica quais são as crenças e princípios que orientam a instituição, que guiam as suas atividades e operações. Os valores do HU são: qualidade, humanização, ética, público e gratuito, inovação, valorização, qualificação e competência profissional, compromisso social, articulação ensino, pesquisa, extensão e assistência, construção e socialização do conhecimento, respeito aos princípios do SUS (integralidade, universalidade, equidade, resolutividade).

Sua missão é “Preservar e manter a vida, promovendo a saúde, formando profissionais, produzindo e socializando conhecimentos, com ética e responsabilidade social” (HU, 2006, p. 11).

A visão é a de “Ser um centro de referência em alta complexidade, com excelência no ensino, pesquisa, assistência e gestão, pautado na integralidade de atenção a saúde e no trabalho interdisciplinar” (HU, 2006, p. 13).

Com relação ao conhecimento e ênfase na aprendizagem individual, o profissional da saúde em consonância as práticas e especialidades, gera um conhecimento que é baseado em evidências científicas e precisa ser administrado, bem como possibilitar um processo concomitante aos valores, missão e visão do HU/UFSC para análise e sistematização desse conhecimento.



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

2.2 Sistematização das práticas na gestão do conhecimento

A gestão do conhecimento é um processo sistemático, de tal modo que deve promover execução de ações alinhadas com os objetivos estratégicos da organização, pois “o conhecimento é orientado à ação” (NONAKA e TAKEUCHI, 1997 p. 63).

No atual ambiente de gestão organizacional, as decisões precisam ser tomadas com rapidez e qualidade, com sustentação em seus ativos intangíveis, Angeloni (2003) destaca que os elementos “o dado, a informação e o conhecimento” são subsídios essenciais para a tomada de decisão, para tanto, é indispensável o suporte de um sistema de comunicação eficiente embasado no capital intelectual.

Em relação a esses elementos, é relevante a distinção de “dado” e de “informação” para chegar ao conceito de conhecimento. Os dados são elementos brutos, com observação simples, que são segundo Davenport (1988, p. 19), “observações sobre o estado do mundo”. As informações são dados com significado, são segundo Almeida et al. (2011, p. 2), “dados processados, seja no sentido cumulativo, comparativo ou qualquer outro, torna-se mais relevante para a tomada de decisão”.

O conhecimento está essencialmente relacionado à ação humana, que o caracteriza, todavia, “ao contrario da informação, o conhecimento envolve crenças e compromissos e está necessariamente ligado á ação; por outro lado, à semelhança da informação, o conhecimento relaciona-se com o significado de algo” (ALMEIDA, 2011, p. 4).

O conhecimento resulta na união desses elementos e na interação com o meio, segundo Davenport e Prusak (1998, p. 6), “o conhecimento pode ser comparado a um sistema vivo, que cresce e se modifica à medida que interage com o meio ambiente”.

Pode ser conceituado também como “um conjunto completo de informações, dados, relações que levam as pessoas a tomar decisões, desempenhar atividades e a criar novas informações ou conhecimentos” (MACEDO et al., 2010, p. 40).

Os conceitos sobre dados, informação e conhecimento apresentados por Davenport e Prusak, seguem no quadro abaixo:

| Dados, Informação e Conhecimento | | |
|--|---|--|
| Dados | Informação | Conhecimento |
| Simple observações sobre o estado do mundo | Dados dotados de relevância e propósito | Informação valiosa da mente humana Inclui reflexão, síntese, contexto |



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

| | | |
|--|---|---|
| Facilmente estruturado Facilmente obtido por máquinas Frequentemente quantificado Facilmente transferível | Requer unidade de Análise Exige consenso em relação ao significado Exige necessariamente a mediação humana | De difícil estruturação De difícil captura em máquinas Frequentemente tácito De difícil transferência |
|--|---|---|

Quadro 1: Distinção entre dado, informação e conhecimento

Fonte: Davenport, Prusak (1998, p.18)

Assim, nas últimas décadas a busca por um modelo de gestão com acesso à informação no tempo certo, deu origem a vários sistemas para a rápida circulação de informações para a comunicação. Como um elemento fundamental para a comunicação, “a informação tem por finalidade mudar o modo como o destinatário vê algo, exercer algum impacto sobre seu julgamento e comportamento” (DAVENPORT; PRUSAK, 1998, p. 5).

O conhecimento tem extrema relevância para inovação e competitividade nas organizações, Nonaka e Takeuchi apud Girardi (2009, p. 79) afirmam que “a criação de conhecimento gera inovação contínua e vantagem competitiva”.

A Gestão do Conhecimento (GC) é enfatizada por Girardi (2009), como um processo complexo e amplo e ocorre adequando-se por meio de um conjunto de ações ou um sistema integrado. Alguns conceitos de GC estão expostos no quadro que segue:

| | |
|-------------------------|---|
| Angeloni | Gestão do conhecimento é um conjunto de processos que conduzem à criação, a disseminação e á utilização do conhecimento no ambiente organizacional. |
| Lacombe | Gestão do conhecimento é o conjunto de esforços sistematizados que visam criar conhecimento e difundi-lo na organização, incorporando-o a produtos, serviços e sistemas. |
| Sabbag | Gestão do conhecimento é um sistema integrado que busca o desenvolvimento do conhecimento e da competência coletiva, para ampliar o capital intelectual e a sabedoria das pessoas da organização. |
| Fleury; Oliveira Jr. | Gestão Estratégica do Conhecimento é a identificação, o desenvolvimento, a disseminação e a atualização do conhecimento relevante para a organização, por meio de processos internos ou externos à empresa. |

Fonte: Girardi (2009, p. 89)

A GC é pratica nas organizações na busca de um desenvolvimento contínuo e "está, dessa maneira, intrinsecamente ligada à capacidade das empresas em utilizarem e combinarem as várias fontes e tipos de conhecimento organizacional para



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

desenvolverem competências específicas e capacidade inovadora." (TERRA, 2000, p.70).

A partir desse contexto, a GC ocorre em três níveis diferentes nas organizações, mas que são relacionados entre si: os níveis: estratégico, o tático e o operacional. O nível estratégico trabalha a ligação entre competitividade da empresa e o conhecimento gerado para a criação de competências organizacionais. O segundo nível destaca a importância de se considerar a gestão de conhecimento como sendo parte relevante de seus processos de negócio como um todo. E em um terceiro nível, o operacional da gestão do conhecimento é ligado à aprendizagem, aos formatos que o conhecimento assume nas organizações e ao papel desempenhado pela tecnologia da informação e ferramentas de comunicação (TERRA, 2003).

Na administração pública, a efetiva GC ajuda as organizações a “enfrentar novos desafios, implementar práticas inovadoras de gestão e melhorar a qualidade dos processos, produtos e serviços públicos em benefício do cidadão-usuário e da sociedade em geral” (BATISTA, 2012, p. 40).

Desse modo, uso da informação pelas organizações para a construção do conhecimento resultará no processo que usa a informação na criação de significado, na construção do conhecimento e na tomada de decisões.

2.3 Aspectos de tecnologia de informação e comunicação

A base de conhecimento está diretamente ligada aos conceitos de sistemas e tecnologia de informação e comunicação, ela é abordada como recurso estratégico, no processamento de dados e da informação.

O papel da tecnologia de informação e comunicação no novo panorama organizacional, suas atribuições e definições e as novas tecnologias utilizadas no suporte à tomada de decisão, conduzem a “uma ampla rede de informação, com maior número possível de participantes atuando como sensores e processando sistematicamente a informação reunida” (CHOO, 2003, p. 124).

Nesse sentido a distribuição de conhecimento “é a atividade de disponibilizar os conhecimentos que já se encontram na organização, tornando-os disponíveis a todos os colaboradores que poderão precisar deles” (ALMEIDA, 2011, p. 84).

No processo para gerenciar o conhecimento “a tecnologia deve envolver ações que determinam os conhecimentos necessários, de acordo com a estratégia da empresa” (FIALHO et al., 2006, p 63).

Dentro do contexto organizacional deve-se ficar atento ao uso eficiente desse recurso para seleção de informações relevantes. Para Stoner (apud FIALHO, 2006, p.



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

64) “somente com informações precisas, os administradores podem monitorar o progresso na direção de seus objetivos e transformar os planos em realidade”. Para Curry e Moore (2003, p. 94), uma cultura informacional é aquela na qual se reconhece “o valor e a utilidade da informação para o alcance do sucesso operacional e estratégico”.

Dessa forma, as informações devem ser avaliadas a partir de quatro itens, conforme o quadro que segue:

| | |
|----------------------------|---|
| Qualidade da informação | Quanto mais precisa a informação, maior sua qualidade e com mais segurança os administradores podem contar com ela no momento de tomar decisões. |
| Oportunidade da informação | Para um controle eficaz, a ação corretiva deve ser aplicada antes de ocorrer um desvio muito grande do plano ou padrão; portanto, as informações devem estar disponíveis à pessoa certa no momento certo. |
| Quantidade da informação | Difícilmente os administradores podem tomar decisões precisas e oportunas sem informações suficientes; contudo, é importante que não haja uma inundação de informações, de modo a esconder as coisas importantes. |
| Relevância da informação | De modo semelhante, a informação que os administradores recebem deve ter relevância para suas responsabilidades e tarefas. |

Fonte: Stoner (apud FIALHO, 2006, p. 65)

Os fluxos de informação auxiliam nos processos internos de produção de conhecimento, promovendo assim as melhorias desejadas pela organização ou repositórios nos serviços de informação já existentes. Podem ser utilizados para traçar diagnósticos de necessidade de informação e conhecimento dentro de uma organização, bem como mapear as oportunidades de melhorias frente aos processos de informação.

Nas práticas de GC, “a informação é insumo básico do processo decisório, constante nas organizações, sendo indispensável aos decisores dispor de informações, adequadas, em tempo certo, para que possam tomar decisões eficazes e eficientes” (ANGELONI apud ALMEIDA, 2011, p. 105).

2.4 Sistema de administração hospitalar



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

O sistema de administração hospitalar do HU/UFSC apresenta padrões e métodos para os usuários (equipe multiprofissional) acessarem dados com segurança, informação indexada, de acesso fácil e rápido; responsabilidades de dados claramente documentadas e compreendidas, portabilidade de dados e setores e à qualidade de acesso a serviços e produtos de informação atualizada e aperfeiçoada.

Ao definir a forma de como é administrada a informação, o setor de informática do HU elaborou e está a aperfeiçoar ao longo dos últimos dez anos um sistema de informação e comunicação interna que abrange todos os setores do HU e está integrado ao Sistema Nacional de Regulação (SISREG), um “sistema on-line, criado para o gerenciamento de todo Complexo Regulatório indo da rede básica à internação hospitalar, visando a humanização dos serviços, maior controle do fluxo e otimização na utilização dos recursos” (SISREG, 2008, p. 8).

Através do SISREG, o Complexo Regulatório Municipal, disponibiliza para o usuário SUS, o agendamento de consultas ambulatoriais nas diversas especialidades disponibilizadas no HU.

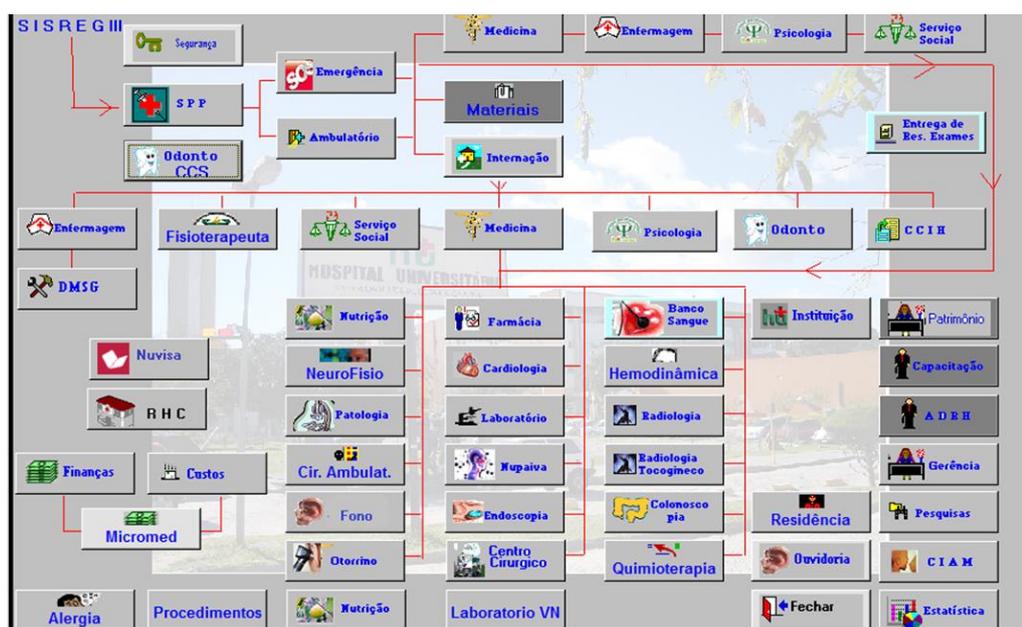
Esse sistema está interligado aos postos de saúde dos municípios do estado, que fazem o agendamento para atendimento ambulatorial, requisição de exames, e encaminhamento para pequenas cirurgias de acordo com a necessidade do usuário do SUS.

Atualmente o HU utiliza a Ferramenta Tecnológica SISREG III, onde se inicia o processo com o Sistema de Prontuário de Paciente (SPP) e segue de acordo com a demanda e conforme apresenta a interface gráfica:



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad



Fonte: SAH - Sistema de administração Hospitalar HU/UFSC

Para segurança do sistema, é imprescindível o cadastro de usuário e senha para ter acesso ao Sistema de Administração Hospitalar do HU/UFSC, também necessário assinar um termo de responsabilidade e seguir orientações de acordo com atribuição exercida no HU/UFSC, conforme o quadro abaixo:



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

1. Preencher a Ficha para Cadastro de Senhas e o Termo de Responsabilidade.
 - **Médicos, residentes, enfermeiros, nutricionistas, bioquímicos, farmacêuticos, fonoaudiólogos, patologistas e professores**, devem, além da orientação citada acima, dirigir-se ao Setor de Finanças (localizado no corredor da Direção) para cadastramento junto ao Ministério da Saúde.
 - **Alunos de medicina (graduandos e pós-graduandos), enfermagem, farmácia, fonoaudiologia, odontologia, fisioterapia, entre outros**, além do item 3, devem apresentar na folha a assinatura e carimbo do professor(a) preceptor, bem como a data de início e término do curso.
 - **Todos os profissionais citados anteriormente**, além de **agentes técnico-administrativos, auxiliares, bolsistas**, bem como **atendentes, recepcionistas ou que exerçam funções semelhantes**, necessitam de assinatura e carimbo da sua chefia.
2. Trazer a ficha carimbada e assinada para o Serviço de Informática, juntamente com o Termo de Responsabilidade.
3. Dirigir-se com o cadastro assinado e carimbado bem como um documento com foto (reconhecível) ou crachá, o Termo de Responsabilidade pelo uso da senha já assinado e entregar para o colaborador responsável. Será enviado para o e-mail do solicitante o login e a senha e o procedimento para troca de senha.

Fonte: Fonte: SAH - Sistema de Administração Hospitalar HU/UFSC

Todas as informações são integradas em uma única base de dados de informação, os módulos interagem entre si e trocam informações, sendo cada módulo responsável por uma função específica do sistema de administração hospitalar.

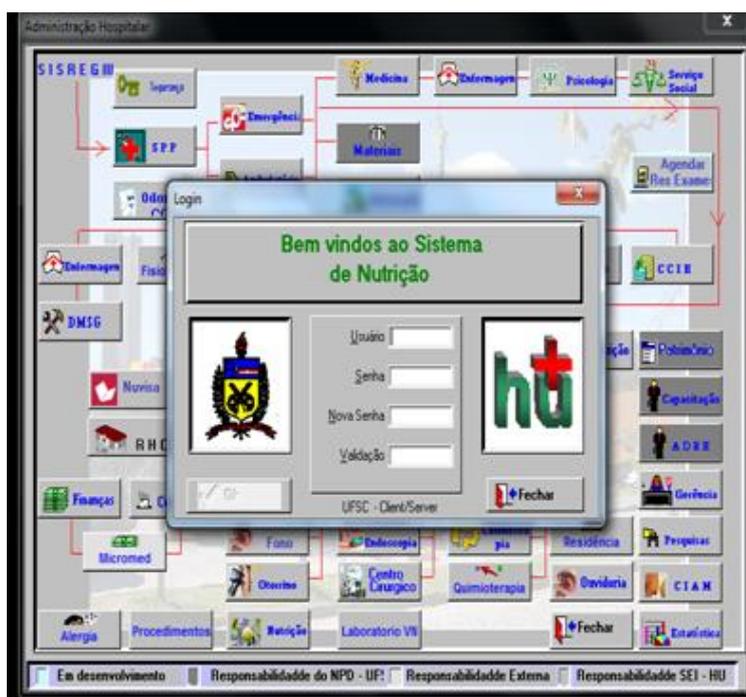
Para segurança de todas as informações armazenadas no Sistema de Administração Hospitalar, é feito um *backup* duas vezes ao dia, o banco de dados fica nas instalações do setor de serviços de informática do HU.

Na tela de acesso principal do sistema, o profissional clica no ícone que corresponde ao setor ao qual está inserido e cadastrado, é exibida uma nova tela para controle e segurança, que, mediante identificação do usuário e de senha, o profissional irá contribuir com os resultados de suas respectivas atribuições funcionais, os quais foram enriquecidos com a obtenção de dados e informações já disponibilizados nesse sistema.



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad



Fonte: SAH - Sistema de Administração Hospitalar HU/UFSC

O acesso a um possível histórico de internação ou atendimento ambulatorial estará registrado com base em aspectos relacionados de cada profissional, tais como, exames laboratoriais, prescrição de medicamentos, serviços de nutrição, psicologia, radiologia, fisioterapia, dentre outros acima citados na interface gráfica.

Mesmo sendo considerado um hospital universitário de grande porte, pela quantidade de atendimentos clínicos e cirúrgicos complexos, possui um sistema de informações sofisticado e relativamente simples de manuseio, pois foi criado e é sistematicamente atualizado conforme as necessidades.

A partir de dados e informações disponibilizadas, o sistema direciona para práticas mais adequadas e em síntese num conjunto de processos para a tomada de decisão para um melhor tratamento ou procedimento para com o paciente.

Através da segurança que o sistema apresenta, facilidade de uso e a necessidade de pouco conhecimento técnico dessa ferramenta, o sistema promove a utilização por um número maior de profissionais.

3 METODOLOGIA



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

O delineamento, quanto aos objetivos da pesquisa, enquadrou-se na pesquisa descritiva, pois de acordo com Andrade (2002), ela se destaca por preocupar-se em observar, registrar, analisar, classificar e interpretar os fatos. Fez uso de fontes secundárias com abordagem lógico dedutiva.

Quanto aos procedimentos sistemáticos para a descrição e explicação dos fenômenos, o estudo se desenvolveu num ambiente que preconizou a abordagem qualitativa, pois proporcionou maior entendimento sobre particularidades de um sistema de comunicação interna e que segundo Lüdke e André (1986, p. 18) observam que o estudo qualitativo é “o que se desenvolve numa situação natural tendo o ambiente como sua fonte direta de dados, é rico em dados descritivos, tem um plano aberto e flexível e focaliza a realidade de forma complexa e contextualizada”.

De acordo com Richardson (1999, p.80), a pesquisa qualitativa pode descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais. Quanto aos procedimentos foi desenvolvida uma pesquisa bibliográfica e documental, foram recolhidas informações prévias acerca do tema determinado e do tipo participante que para Whyte (1984), a observação participante tem a vantagem de poder produzir surpresas, ou seja, de trazer descobertas significativas que não foram antecipadas. Quanto a este procedimento de classificação, Gil (1994) caracteriza uma interação entre o pesquisador e membros das situações investigadas, o pesquisador torna-se um sujeito da pesquisa composto neste universo como participante desta pesquisa.

Neste estudo, o universo da pesquisa corresponde diretamente aos aspectos de tecnologia de informação e de comunicação interna no HU da UFSC.

4 ANÁLISE E CONCLUSÃO

A gestão do conhecimento em hospitais está vinculada à administração, utilização, criação e disseminação da informação para atingir os objetivos da instituição.

Quando apoiada em tecnologias da informação e comunicação, possibilita o incremento da produtividade, da comunicação, e, o mais importante, o conhecimento, sua geração, armazenamento e disseminação, ou seja, a associação da informação ao conhecimento, através de um sistema de conectividade interna.

O sistema de administração do HU corrobora para o aperfeiçoamento das informações já existentes, procede através de dados potenciais disponibilizados pela equipe multiprofissional, que, expandem o fluxo de informações, criam novos canais de relacionamento interno, transformam informações em conhecimento e priorizam as oportunidades e as estratégias utilizadas para o tratamento e recuperação do paciente.



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

Sveiby (1998, p.86), define que “a administração do conhecimento colhe e partilha bens intelectuais visando obter resultados ótimos em termos da produtividade e capacidade de inovação das empresas”.

O uso do Sistema de Administração Hospitalar do HU/UFSC habilita a instituição a processar informações relevantes de forma mais efetiva e, assim, melhorar a qualidade e rapidez do processo de tomada de decisões pela equipe multidisciplinar, tornando esse sistema uma ferramenta fundamental para a gestão do conhecimento.

Porém, para que o conhecimento seja criado e disseminado, a instituição precisa estar preparada culturalmente, com mudanças na sua forma de gestão e quebra de paradigmas. Portanto, é relevante que toda a equipe multiprofissional deva ser capacitada para o uso da ferramenta de administração hospitalar.

O fluxo informacional na prática sistemática da equipe multiprofissional apresenta uma estrutura que se reporta a alguns preceitos recomendados por cada atribuição funcional, particularmente referente ao uso das fontes de informação, e acesso de dados em evidência, da instituição e de pacientes.

A interface gráfica apresenta ausência de caracteres correspondentes a alguns serviços e seções de apoio, pontos que poderiam estar mais integrados à prática da equipe multidisciplinar, a fim de ampliar o aspecto de informações que possam levar à melhor conduta a ser aplicada para a agilidade no atendimento, tratamento ou recuperação do paciente.

Todavia, é de se verificar que tais modelos esbarram fortemente na cultura e no comportamento das pessoas, que tendem a serem os maiores impedimentos para a instituição acompanhar os conceitos abordados pelos autores citados.

Contudo, mesmo que esse sistema seja subutilizado por alguns profissionais; descobrir, organizar, disseminar e utilizar esse conhecimento de maneira efetiva constitui o grande desafio da administração hospitalar para a GC, entretanto, o Sistema de Administração Hospitalar, agiliza a comunicação de dados e informações e contribui para disseminação do conhecimento no suporte à GC e aos valores dessa instituição.

Para finalizar, assumindo uma perspectiva mais específica no âmbito da GC, direcionado para o Sistema de Administração Hospitalar, recomenda-se que pesquisadores, aprofundem os estudos, pois o Ministério da Educação objetiva padronizar práticas assistenciais e administrativas em todos os 46 hospitais universitários da sua rede. Discutir e estabelecer um Modelo de Gestão do Conhecimento juntamente com o Planejamento Estratégico do HU/UFSC é de fundamental importância nessa nova etapa que propõe melhorias para a instituição atendendo as normas do SUS.



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. S. de. et al. **Gestão do conhecimento para tomada de decisão**. São Paulo: Atlas, 2011.

ANDRADE, M. M. de. **Como preparar trabalhos para cursos de pós- graduação: noções práticas**. São Paulo: Atlas, 2002.

BATISTA, F. F. **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.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003.

CURRY, A.; MOORE, C. **Assessing information culture**: an exploratory model. *International Journal of Information Management*, Guildford, v. 23, n. 2, p. 91-110, apr. 2003.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

FIALHO, F. A. et al. **Gestão do conhecimento e aprendizagem**: as estratégias competitivas da sociedade pós-industrial. Florianópolis: Visual Books, 2006.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1994.

HU – Hospital Universitário. **Planejamento Estratégico do Hospital Universitário – Plano 2012**- Florianópolis: UFSC, 2006.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A. **Pesquisa em educação**: abordagens qualitativas. São Paulo: EPU, 1986.



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

MACEDO, M. et al. **Gestão do conhecimento organizacional**. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2010.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. 2ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

RICHARDSON, Jarry Roberto. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SAH – Sistema de Administração Hospitalar. Hospital Universitário – UFSC. Disponível em <http://www.hu.ufsc.br/senha_gestao_hospitalar/orientacoes.php>. Acesso em: 02 set. 2013.

SISREG – Sistema de Regulação. **Manual do Administrador SISREG III**. Brasília, 2008. Disponível em <http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/sisreg_administrador.pdf>. Acesso em: 02 set. 2013.

SVEIBY, K. E. **A nova riqueza das organizações**: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TERRA, J. C. C. **Gestão do conhecimento**: o grande desafio empresarial. São Paulo: Negócio Editora, 2000.

WHYTE, W. F. **Learning from the Field**: A guide from experience. Beverly Hills, CA: SAGE Publications, 1984.