

Modalidade do trabalho: Ensaio teórico
Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

INDICADORES DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA BRASILEIRA SOBRE APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL NA SAÚDE¹

Sidimar Meira Sagaz², Deison Alencar Lucietto³.

¹ Projeto realizado no Grupo de Pesquisa em Ciências Sociais em Saúde da FASURGS.

² Bacharel em Comunicação Social - Publicidade e Propaganda. Membro colaborador externo voluntário do Grupo de Pesquisa em Ciências Sociais em Saúde da FASURGS.

³ Doutor em Saúde Pública. Coordenador do Grupo de Pesquisa em Ciências Sociais em Saúde da FASURGS.

Introdução

As organizações do setor saúde existem para promover e recuperar o estado de saúde de indivíduos e populações, com ou sem vistas ao lucro. Elas devem fornecer respostas sociais às necessidades, demandas e representações de saúde das populações em dado local e tempo (MENDES, 2002).

O setor saúde, como parte do setor terciário, caracteriza-se por gerar produtos não-materiais, pelo consumo ocorrer simultaneamente à produção, pela necessidade de incorporação tecnológica e pela função primordial da força de trabalho (VARELLA; PIERANTONI, 2008).

A produção de serviços de saúde sofre a influência do Estado, dos interesses da população, das corporações profissionais, do sistema educativo e dos próprios prestadores (MENDES, 2002; SILVA, 2006).

Evidencia-se, neste sentido, a importância de conceber as organizações de saúde dentro de uma abordagem sistêmica, considerando a importância do contexto no desempenho. Para cumprir seus objetivos finalísticos, essas organizações lidam constantemente com produtos, prestadores (profissionais, funcionários) e clientes (pacientes, usuários ou consumidores). Muitas variáveis interferem na ação dos prestadores de serviços e podem influenciar a satisfação dos clientes (KÖSCHE; KÖSCHE; SCHNEIDER, 2012; MEZOMO, 2001).

A qualificação e o desempenho das pessoas (profissionais da saúde e demais trabalhadores) é de grande importância para as organizações de saúde. Assim, investir em processos constantes de aprimoramento de setores e operações é condição indispensável para a melhoria dos serviços prestados (MEZOMO, 2001).

A gestão das organizações de saúde envolve o uso constante de informações, a partir de diferentes fontes, como um meio para compreender situações, solucionar problemas, fornecer respostas adequadas às demandas, analisar tendências e promover direcionamento e crescimento para a organização (MEZOMO, 2001; RIVERA, 2003; TEIXEIRA et al., 2010).

Tendo em mente o cenário de constantes mudanças sociais, demográficas e tecnológicas, as organizações precisam basear suas atividades no uso de informações (DRUCKER, 2006) e na criação de conhecimentos (NONAKA, 2006).

O conhecimento, uma construção produzida pelas interações humanas (MOTTA, 2001), está associado às crenças e costumes dos indivíduos e organizações, sendo capaz de influenciar ações em contextos relacionais específicos (TEIXEIRA; SALOMÃO; TEIXEIRA, 2015).

Modalidade do trabalho: Ensaio teórico
Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

As organizações adotam diversos métodos para o aprimoramento do saber. As atividades geradoras de conhecimento tem repercussões tanto para colaboradores quanto para a organização como um todo (NEHME; RIBEIRO, 2010) e permitem que organizações adicionem valor na busca de soluções criativas através do aperfeiçoamento constante dos processos de produção e relacionamento (TEIXEIRA; SALOMÃO; TEIXEIRA, 2015).

A gestão do conhecimento, atividade organizacional que envolve processos sistemáticos de condução das pessoas, acontece através de reflexões, trocas, inovação e aprendizagem contínua (TEIXEIRA; SALOMÃO; TEIXEIRA, 2015).

A Aprendizagem Organizacional (AO) focaliza nas habilidades e processos de construção e utilização do conhecimento que favoreçam possibilidades concretas de ocorrer aprendizagem (LOIOLA; BASTOS, 2003). Ela envolve aquisição de conhecimento, distribuição de informação, interpretação de informações e memória organizacional (HUBER, 1991).

O processo de AO se estabelece por caminhos diversos como resolução sistemática de problemas, experimentação, experiências passadas, circulação de conhecimento e experiências realizadas por outros (GARVIN, 1991), apresentando grande potencial para a melhoria no desempenho dos resultados empresariais (DIBELLA; NEVIS, 1999).

A averiguação da aprendizagem organizacional acontece por meio da observância dos seguintes critérios essenciais (DIBELLA; NEVIS, 1999): novas habilidades, atitudes, valores e comportamentos que são criados ou adquiridos à medida em que o tempo passa; tudo o que é aprendido torna-se propriedade de alguma unidade coletiva; e, o que foi aprendido deve permanecer com a organização ou grupo, mesmo após a saída de colaboradores.

A AO possibilita a mudança através de novos comportamentos individuais e coletivos (FLEURY; FLEURY, 2010). Para tanto, há que se desenvolver gradativamente competências ao longo do tempo (CHIAVENATO, 2006).

Considerando tais entendimentos, este estudo teve como objetivo analisar indicadores da produção científica brasileira sobre aprendizagem organizacional na saúde, descrevendo o número de artigos encontrados, as revistas com maior número de publicações, o período das publicações e possíveis usos para o setor.

Metodologia

Tratou-se de ensaio teórico de caráter exploratório (GIL, 2010; VASCONCELOS, 2002) do tipo revisão integrativa da literatura (SOUZA; SILVA; CARVALHO, 2010).

Inicialmente, foi conduzida pesquisa bibliográfica (GIL, 2010) em livros, artigos científicos e em sítios eletrônicos de modo a fundamentar conceitos em torno das organizações de saúde e da aprendizagem organizacional.

Depois, para verificar os indicadores da aprendizagem organizacional em organizações de saúde, foi realizada pesquisa por artigos científicos nos seguintes bancos de dados eletrônicos: Scientific Periodicals Electronic Library (SPELL); Biblioteca Virtual em Saúde (BVS); Scientific Electronic Library Online (SciELO); e EBSCO (com acesso às bases de dados Business Source Elite, Business Source Premier, Dentistry & Oral Sciences Source, Fonte Acadêmica, MEDLINE, Regional Business News e World Politics Review).

Modalidade do trabalho: Ensaio teórico
Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

Esta pesquisa foi realizada em todos os bancos de dados, de forma independente e em duplicata, no mês de junho de 2016, através de duas buscas avançadas.

A primeira busca foi feita através das seguintes combinações de palavras-chaves (estratégias): “aprendizagem organizacional AND gestão em saúde AND mudança organizacional”; “aprendizagem organizacional AND sistema de saúde AND serviços de saúde AND mudança organizacional”; “aprendizagem organizacional AND organizações de saúde AND mudança organizacional”; e, por último, “aprendizagem organizacional AND hospitais AND mudança organizacional”.

De modo a ampliar os resultados, nova busca foi conduzida, através da combinação das seguintes combinações: “aprendizagem organizacional AND saúde”; “aprendizagem organizacional AND gestão em saúde”; “aprendizagem organizacional AND sistema de saúde”; “aprendizagem organizacional AND serviços de saúde”; e, por fim, “aprendizagem organizacional AND hospitais”. Foram utilizados como critérios de inclusão: artigos completos, com qualquer desenho de estudo, publicados em periódicos brasileiros, em língua portuguesa e em qualquer tempo. E, como critérios de exclusão: artigos repetidos, que não abordavam a temática e os textos em outros formatos.

Os artigos foram analisados em função dos seus títulos e, depois, pela leitura de seus resumos. Por fim, a partir do objetivo deste estudo, os artigos incluídos tiveram seu texto analisado. O material coletado foi processado através de procedimentos de análise descritiva (RUDIO, 2014).

Resultados e Discussão

A pesquisa nos bancos de dados eletrônicos resultou num total de 138 artigos científicos. Destes, 17 artigos na SPELL, 95 na BVS, 14 na SciELO e 12 artigos na EBSCO. Após a análise dos títulos, dos resumos, da verificação de textos em outros formatos e da verificação de artigos repetidos foram excluídos 122 artigos científicos. Assim, após a aplicação dos critérios previamente definidos, foram analisados, na íntegra, 16 artigos científicos (Figura 1).

Modalidade do trabalho: Ensaio teórico
Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica



Figura 1 – Organograma com os resultados das buscas avançadas

A análise da produção científica brasileira sobre aprendizagem organizacional no setor saúde identificou que os 16 artigos analisados foram publicados a partir do ano 2000. Houve maior número de achados nos anos de 2012 e 2014, quando foram publicados três artigos em cada período. Na sequência, nos anos de 2006 e 2010, quando foram publicados dois artigos. Por fim, um artigo localizado nos anos de 2000, 2003, 2004, 2006, 2009 e 2010 (Figura 2).

Modalidade do trabalho: Ensaio teórico
Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

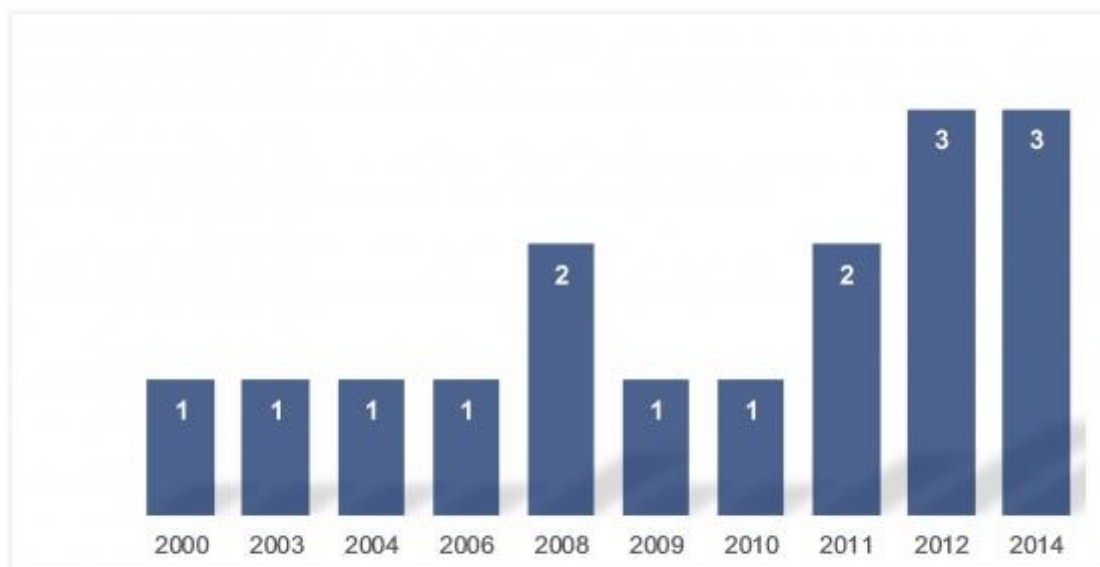


Figura 2- Número de artigos analisados por ano de publicação.

Constatou-se que houve maior número de artigos (3) publicados na “Revista Saúde e Sociedade”. Em segundo lugar, houve maior publicação na “Revista Latino-Americana de Enfermagem”, com 2 artigos. Ademais, houve publicações isoladas em diferentes periódicos (Figura 3). Depreende-se, então, que a temática tem sido explorada por periódicos das áreas da administração e da saúde.

Modalidade do trabalho: Ensaio teórico
Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

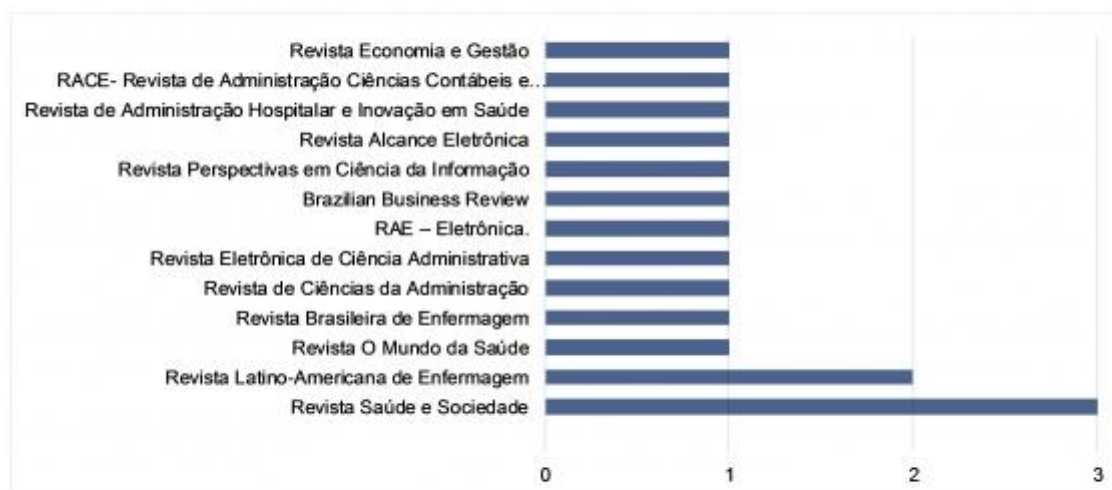


Figura 3 - Periódicos dos artigos analisados

Constatou-se que processos de aprendizagem organizacional têm sido utilizados em diferentes organizações de saúde, públicas e privadas, como unidades básicas, hospitais, planos privados, instituições vinculadas ao ensino e à assistência, bem como na gestão de sistemas municipais de saúde.

Foram observados ganhos diversificados com a aplicação de processos de aprendizagem nestas organizações, dentre os quais destacaram-se: a criação de processos coletivos de planejamento; a aprendizagem com base na realidade vivenciada; o senso de equipe; a busca de objetivos comuns; as interações entre profissionais; o fortalecimento de parcerias; o incentivo à criatividade e à inovação; o desenvolvimento de habilidades; a difusão de conhecimentos; a profissionalização da gestão; e a construção de práticas de gestão abertas e flexíveis (BORBA; KLIEMANN NETO, 2008; BOTTI; SCOCHI, 2006; CHONAN; KEHRIG, 2008; CUNHA; RIBEIRO; PEREIRA, 2014; MAGALHÃES; DUARTE, 2004; MENDES et al., 2000; SANTOS et al., 2012; SHINYASHIKI; TREVIZAN; MENDES, 2003.)

Tomando-se por base os artigos analisados, ficou evidente que as organizações de saúde precisam aprimorar seus processos gerenciais, de modo a fomentar situações que favoreçam a aprendizagem e o melhor uso de informações com vistas à geração de conhecimentos que impactem processos internos e externos, com repercussões positivas na assistência à saúde.

Modalidade do trabalho: Ensaio teórico
Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

Como o consumo de serviços de saúde acontece simultaneamente à produção e envolve, obrigatoriamente, a participação de pessoas (VARELLA; PIERANTONI, 2008), é preciso mudar a lógica da aprendizagem individual para a aprendizagem em nível organizacional (BORBA; KLIEMANN, NETO, 2008).

Para tanto, as organizações precisarão fazer o uso adequado de informações (DRUCKER, 2006), criando e disseminando conhecimentos (NONAKA, 2006) para compreender situações, solucionar problemas, fornecer respostas adequadas às demandas, analisar tendências e promover direcionamento e crescimento organizacionais (MEZZOMO, 2001; RIVERA; 2003; TEIXEIRA et al., 2010).

A aprendizagem organizacional figura como elemento intangível com potencial para repercutir sobre vantagens competitivas (CHIAVENATO, 2006; SHINYASHIKI; TREVIZAN; MENDES, 2003) e trazendo melhorias no desempenho (DIBELLA; NEVIS, 1999). Contudo, é preciso instituir mecanismos constantes de avaliação, com o uso de critérios e indicadores para acompanhar em que medida investimentos em aprendizagem alteram os processos internos de planejamento, ação e gestão em saúde (BOTTI; SCOCHI, 2006; FLEURY; FLEURY, 2010; MAGALHÃES; DUARTE, 2004).

No entanto, a sensibilização e a atuação dos gestores é fundamental para que alcançar avanços na gestão em saúde (CUNHA; RIBEIRO; PEREIRA, 2014).

Para que a mudança organizacional traga efeitos positivos em comportamentos individuais e coletivos (FLEURY; FLEURY, 2010) é preciso desenvolver competências ao longo do tempo (CHIAVENATO, 2006), com investimentos em capital humano (MAGALHÃES; DUARTE, 2004), os quais envolvem as capacidades de alinhar informações, conhecimentos e aprendizados (GARVIN, 1993; HUBER, 1991). Assim, as organizações de saúde poderão cumprir com seus objetivos finalísticos (MENDES, 2002; KÖSCHE; KÖSCHE; SCHNEIDER, 2012; MEZOMO, 2001), atendendo, com qualidade, às necessidades individuais e coletivas de saúde.

Conclusão

A análise dos indicadores da produção científica brasileira sobre aprendizagem organizacional no setor saúde evidenciou a importância da aplicação de saberes e referenciais oriundos da administração às organizações de saúde.

A aproximação destas áreas evidenciou que aprimoramentos na gestão em saúde exigem mudanças no uso de informações com vistas à produção de conhecimentos. É necessário, pois, disseminar coletivamente aprendizados com vistas aos objetivos comuns.

O fomento da aprendizagem possibilita a aquisição de habilidades, competências e saberes tanto pelos responsáveis da assistência quanto dos gestores, configurando-se como um importante recurso para a obtenção de resultados em saúde.

A aprendizagem organizacional é componente fundamental para o aprimoramento da gestão, podendo ser aplicada em diferentes setores das organizações integrantes dos sistemas de serviços de saúde.

Como as necessidades de saúde são atravessadas por questões biológicas, psicológicas, sociais e culturais, as quais exigem respostas interdisciplinares e multiprofissionais, defende-se que a

Modalidade do trabalho: Ensaio teórico
Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

aprendizagem organizacional seja utilizada como um meio para promover mudanças positivas de atitudes, comportamentos, crenças e valores nas organizações.

Referências

BORBA, G. S; KLIEMANN NETO, F. J. Gestão Hospitalar: identificação das práticas de aprendizagem existentes em hospitais. Revista Saúde e Sociedade, São Paulo, v. 17, n. 1, p. 44-60, 2008.

BOTTI, M. L; SCOCHI, M. J. O Aprender Organizacional: relato de experiência em uma unidade básica de saúde. Revista Saúde e Sociedade, São Paulo, v. 15, n. 1, p. 107-114, 2006.

CHIAVENATO, I. Administração de recursos humanos: fundamentos básicos. São Paulo: Atlas, 2006.

CHONAN, R. S; KEHRIG, R. T. Potencialidade do uso combinado do Balanced Scorecard e da Aprendizagem Organizacional na gestão estratégica de saúde em município de pequeno porte. Revista de Administração, Contabilidade e Economia, Joaçaba, v. 7, n. 1, p. 27-38, 2008.

CUNHA, F. J. A, P.; RIBEIRO, N. M; PEREIRA, H. B. B. Técnicas de gerenciamento de informações em uma rede de hospitais. Revista Perspectivas em Ciência da Informação, Belo Horizonte, v. 19, n. 1, p. 22-36, 2014.

DIBELLA, A. J; NEVIS, E. C. Como as organizações aprendem: uma estratégia integrada voltada para a construção da capacidade de aprendizagem. São Paulo: Educator, 1999.

DRUCKER, P. O advento da nova organização. In: Harvard Business Review. Aprendizagem Organizacional. Rio de Janeiro: Campus, 2006. p. 9-26.

FLEURY, A; FLEURY, M. T. L. Aprendizagem e inovação organizacional: as experiências de Japão, Coréia e Brasil. São Paulo: Atlas, 2010.

GARVIN, D. A. Building a Learning Organization. Harvard Business Review, Boston, v. 71, n. 4 p. 01-23, 1993.

GIL, A. C. Como Elaborar Projetos de Pesquisa. São Paulo: Editora Atlas, 2010.

HUBER, G. P. Organizational Learning: the contributing processes and the literatures. Organization Science, Baltimore, v. 02, n. 01, p. 88-115, 1991.

KÖCHE, L. M; KÖCHE, M. I.; SCHNEIDER, A. O marketing aplicado na saúde. Comunicação & Mercado/UNIGRAN, Dourados, v. 1, n. 1, p. 76-84, 2012.

Modalidade do trabalho: Ensaio teórico
Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

LOIOLA, E; BASTOS, A. B. V. A Produção Acadêmica sobre Aprendizagem Organizacional no Brasil. Revista de Administração Contemporânea, Rio de Janeiro, v. 7, n. 3, p. 181-201, 2003.

MAGALHÃES, E. R. M; DUARTE, E. R. M. Tendências gerenciais que podem levar a enfermagem a percorrer novos caminhos. Revista Brasileira de Enfermagem, Brasília, 2004, n. 57, v. 4, p. 408-411, 2004.

MENDES, E. V. Os sistemas de serviços de saúde: o que os gestores deveriam saber sobre essas organizações complexas. Fortaleza: Escola de Saúde Pública do Ceará, 2002.

MENDES, I. A. C et al. Contribuição das disciplinas da organização de aprendizagem ao processo de parceria docente-assistencial na enfermagem. Revista Latino-americana de Enfermagem, Ribeirão Preto, v. 8, n. 2, p. 47-52, 2000.

MEZOMO, J. C. Gestão da qualidade na saúde: princípios básicos. Barueri: Manole, 2001.

MOTTA, P. R. Transformação Organizacional: a teoria e a prática de inovar. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

NEHME, C. C; RIBEIRO, D. L. Proposta de um modelo de aprendizagem organizacional sustentado pela inovação. Revista Parcerias Estratégicas, Brasília, v. 15, n. 30, p. 251-276, 2010.

NONAKA, I. A Empresa Criadora de Conhecimento. In: HARVARD BUSINESS REVIEW. Aprendizagem Organizacional. Rio de Janeiro: Campus, 2006.

RIVERA, F. R. U. Análise estratégica em saúde e gestão pela escuta. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2003.

RUDIO, F. V. Introdução ao projeto de pesquisa científica. Petrópolis: Vozes, 2014.

SANTOS, J. A. A et al. O papel de uma universidade corporativa para o desenvolvimento da aprendizagem organizacional: análise de uma empresa de serviços de saúde. Revista de Ciências da Administração, Florianópolis, v. 14, n. 34, p. 91-102, 2012.

SHINYASHIKI, G. T; TREVIZAN, M. A; MENDES, I. A. C. Sobre a criação e a gestão do conhecimento organizacional. Revista Latino-americana de Enfermagem, Ribeirão Preto, v. 11, n. 4, p. 499-506, 2003.

SILVA, M. O. Organização e relações de trabalho no setor de serviços de saúde brasileiro. 2006. 135 f. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Econômico) - Instituto de Economia, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2006.

Modalidade do trabalho: Ensaio teórico
Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

SOUZA, M. T.; SILVA, M. D.; CARVALHO, R. Revisão integrativa: o que é e como fazer? Revista Einstein, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 102-106, 2010.

TEIXEIRA, H. J; SALOMÃO, M. S; TEIXEIRA, C. J. Fundamentos de administração: a busca do essencial. Rio de Janeiro: Elsevier, 2015.

TEIXEIRA, R. F. et al. Marketing em organizações de saúde. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2010.

VARELLA, T. C.; PIERANTONI, C. R. Mercado de Trabalho: revendo conceitos e aproximando o campo da Saúde: a década de 90 em destaque. Physis Revista de Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v. 18, n. 3, p. 521 - 544, 2008.

VASCONCELLOS, E. D. Complexidade e Pesquisa Interdisciplinar: Epistemologia e Metodologia Operativa. Petrópolis: Editora Vozes, 2002.