

Information Systems and Technology Management

Marcos William Kaspchak Machado
(Organizador)



Marcos William Kaspchak Machado

(Organizador)

Information Systems and Technology Management

Atena Editora
2019

2019 by Atena Editora

Copyright © da Atena Editora

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Diagramação e Edição de Arte: Lorena Prestes e Karine de Lima

Revisão: Os autores

Conselho Editorial

- Prof. Dr. Alan Mario Zuffo – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Darllan Collins da Cunha e Silva – Universidade Estadual Paulista
Profª Drª Deusilene Souza Vieira Dall’Acqua – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Profª Drª Juliane Sant’Ana Bento – Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)

143 Information systems and technology management [recurso eletrônico] / Organizador Marcos William Kaspchak Machado. – Ponta Grossa (PR): Atena Editora, 2019. – (Information Systems and Technology Management; v. 1)

Formato: PDF

Requisitos do sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

ISBN 978-85-7247-201-2

DOI 10.22533/at.ed.012191903

1. Gerenciamento de recursos de informação. 2. Sistemas de informação gerencial. 3. Tecnologia da informação. I. Machado, William Kaspchak. II. Série.

CDD 658.4

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores.

2019

Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

www.atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

A obra denominada “*Information Systems and Technology Management*” contempla dois volumes de publicação da Atena Editora. O volume I apresenta, em seus 25 capítulos, um conjunto de estudos direcionados para a gestão da inovação e informações aplicadas no gerenciamento de processos e operações.

As áreas temáticas de gestão da informação e do conhecimento mostram a mais recentes aplicações científicas de ferramentas tecnológicas nas etapas de coleta, processamento e avaliação de dados nos diversos ambientes gerenciais. A crescente aplicação tecnológica e inovação nos sistemas produtivos evidenciam a necessidade de processos de gestão integrada de informações que agilizem, tanto o fluxo, como a aplicação estratégica das informações. A diversidade de aplicações apresentada nos capítulos, desde aplicações militares à gestão agropecuária, ressalta a interdisciplinaridade da gestão do conhecimento e informação.

Este volume dedicado à gestão da inovação, gestão de informação e suas aplicações em processos e operações tratam de temas emergentes sobre ferramentas interativas de gestão de dados, aplicações da informação em ambientes virtuais, educacionais e industriais.

Aos autores dos capítulos, ficam registrados os agradecimentos do Organizador e da Atena Editora, pela dedicação e empenho sem limites que tornaram realidade esta obra que retrata os recentes avanços científicos do tema.

Por fim, espero que esta obra venha a corroborar no desenvolvimento de novos, e valiosos conhecimentos, e que auxilie os estudantes e pesquisadores na imersão em novas reflexões acerca dos tópicos relevantes na área de gestão estratégica da informação e conhecimento.

Boa leitura!

Marcos William Kaspchak Machado

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
GESTÃO DA INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO NA ERA DIGITALCOMPETÊNCIA INFORMACIONAL E MAPAS CONCEITUAIS	
Francisco Carlos Paletta	
DOI DOI 10.22533/at.ed.0121919031	
CAPÍTULO 2	17
THE CONVERGENCE OF INTERNET OF THINGS AND BLOCKCHAIN TECHNOLOGIES AND BUSINESSES	
Anna Beatriz de Sena de Arruda José Carlos Cavalcanti	
DOI DOI 10.22533/at.ed.0121919032	
CAPÍTULO 3	33
THE CREATIVE USE OF SEARCH ENGINES WEB 2.0 TO RESEARCH INVENTIONS AND CREATE FRUGAL INNOVATIONS	
Carlos Mamori Kono Leonel Cezar Rodrigues Luc Quoniam	
DOI DOI 10.22533/at.ed.0121919033	
CAPÍTULO 4	49
QUALIDADE, AGILIDADE E INOVAÇÃO DE SOFTWARE, UM TRIPÉ PARA APOIAR PEQUENAS EMPRESAS A ALCANÇAR SEU TOTAL POTENCIAL	
Edcley José da Silva Suzana Cândido de Barros Sampaio	
DOI DOI 10.22533/at.ed.0121919034	
CAPÍTULO 5	65
THE EVALUATION OF EXPOSURE RISKS TO NON-IONIZING ELECTROMAGNETIC RADIATIONS: PREDICTION, MEASUREMENT AND MAPPING MODELING FOR THE CITY OF NATAL	
Fred Sizenando Rossiter Pinheiro Silva Gutembergue Soares da Silva André Pedro Fernandes Neto	
DOI DOI 10.22533/at.ed.0121919035	
CAPÍTULO 6	85
LABORATÓRIO DE QUÍMICA: EXPERIÊNCIAS SIMPLES E DE BAIXO CUSTO NAS ESCOLAS E NOS PARQUES	
Ana Beatriz de Souza Prado Andressa de Cássia Faria Alvarenga Anna Beatriz Martins Batista Esther Teodoro da Silva Juliana Soares Mariane Borim Lima Nathalie Paixão de Oliveira Veronica Alves Costa Victória Maria Xavier de Lima	
DOI DOI 10.22533/at.ed.0121919036	

CAPÍTULO 7	91
ANÁLISE DAS TAXONOMIAS DE TELESSAÚDE E TELEMEDICINA: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA	
Diego Armando de Oliveira Meneses Adicinéia Aparecida de Oliveira	
DOI DOI 10.22533/at.ed.0121919037	
CAPÍTULO 8	108
VALOR FINANCEIRO COMO INDICADOR DA ACURACIDADE DA BASE DE DADOS - SIA/SUS	
Denise Mathias Chennifer Dobbins Abi Rached	
DOI DOI 10.22533/at.ed.0121919038	
CAPÍTULO 9	117
A GESTÃO DO CONHECIMENTO E OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO EM UM AMBULATÓRIO DE SAÚDE DE UMA INSTITUIÇÃO JUDICIÁRIA FEDERAL	
Elisabete Felix Farias Antônio Pires Barbosa	
DOI DOI 10.22533/at.ed.0121919039	
CAPÍTULO 10	134
AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE MERCADO DE CAPITAIS DE UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA BRASILEIRA	
Eric David Cohen	
DOI DOI 10.22533/at.ed.01219190310	
CAPÍTULO 11	149
A MARKET PREDICTION MODEL STOCK BASED ON FUZZY LOGIC	
Sofiane Labidi Allisson Jorge Silva Almeida	
DOI DOI 10.22533/at.ed.01219190311	
CAPÍTULO 12	171
JUROS SOBRE CAPITAL PRÓPRIO: UM ESTUDO DA CONTRIBUIÇÃO NO RESULTADO TRIBUTÁRIO NAS EMPRESAS GOL E LATAM	
Caio Bonacina Nedel Fagundes Sérgio Murilo Petri	
DOI DOI 10.22533/at.ed.01219190312	
CAPÍTULO 13	200
INVESTMENTS IN INFORMATION TECHNOLOGY AND THE ACCESS OF BRAZILIAN POPULATION TO BANKING SERVICES AND FACILITIES	
Oscar Bombonatti Filho Marcos Antonio Gaspar Ivanir Costa Marcos Vinicius Cardoso	
DOI DOI 10.22533/at.ed.01219190313	
CAPÍTULO 14	216
DIMENSÕES INTERVENIENTES NO ATO DO COMPARTILHAMENTO DA INFORMAÇÃO A PARTIR DO MODELO DE GESTÃO EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA	
Rita de Cássia Martins de Oliveira Ventura Mônica Erichsen Nassif	

CAPÍTULO 15 244

COMPARAÇÃO DE TÉCNICAS DE APRENDIZADO DE MÁQUINA NA PREDIÇÃO DA TENDÊNCIA DE VALORIZAÇÃO DA BITCOIN

Antonio Ricardo Alexandre Brasil

Luiz Alberto Pinto

Karin Satie Komati

DOI DOI 10.22533/at.ed.01219190315

CAPÍTULO 16 255

IMPLANTAÇÃO DO XBRL NO BRASIL: TERRA À VISTA?

Vladimir Pereira Lemes

Carlos Elder Maciel de Aquino

Napoleão Verardi Galegale

DOI DOI 10.22533/at.ed.01219190316

CAPÍTULO 17 274

MODELAGEM DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO AGROPECUÁRIO DO MARANHÃO (SGAMA) UTILIZANDO A UML

Lucélia Lima Souza

Yonara Costa Magalhães

Will Ribamar Mendes Almeida

Glynara Kylma Carvalhedo Feitosa Almeida

DOI DOI 10.22533/at.ed.01219190317

CAPÍTULO 18 291

FATORES DE SUCESSO NA TERCEIRIZAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA

Fernando Ayabe

Edmir Parada Vasques Prado

DOI DOI 10.22533/at.ed.01219190318

CAPÍTULO 19 309

A UTILIZAÇÃO DA FERRAMENTA DE ANÁLISE DE MODO E EFEITO DE FALHA (FMEA) NA PREVENÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS EM UMA ORGANIZAÇÃO MILITAR

Brunna Guedes da Silva

Juliano Machado Zoch

Victor Paulo Kloeckner Pires

Andressa Rocha Lhamby

DOI DOI 10.22533/at.ed.01219190319

CAPÍTULO 20 325

GESTÃO DA INFORMAÇÃO VIA SISTEMA DIGITAL PARA A EDUCAÇÃO ESPECIAL DO CENTRO DE REFERÊNCIA E APOIO A EDUCAÇÃO INCLUSIVA – CRAEI -

Paulo Sérgio Araújo

Luis Borges Gouveia

DOI DOI 10.22533/at.ed.01219190320

CAPÍTULO 21 345

LITERACIAS DE MÍDIA E INFORMAÇÃO: DAS ARESTAS DA COMPLEXIDADE, DA INFORMAÇÃO E DO HIBRIDISMO AO VÉRTICE DA EDUCAÇÃO

Beatrice Bonami

DOI DOI 10.22533/at.ed.01219190321

CAPÍTULO 22 369

SISTEMA PARA GESTÃO DE EGRESSOS DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

Ana Flávia de Carlos Teodoro

Leandro Duarte Pereira

André Luis Duarte

DOI DOI 10.22533/at.ed.01219190322

CAPÍTULO 23 376

THE LISBON MUNICIPAL ARCHIVES: CONTRIBUTION FOR THE STUDY OF ITS INFORMATION SERVICE

Paulo Jorge dos Mártires Batista

DOI DOI 10.22533/at.ed.01219190323

CAPÍTULO 24 391

DO ESTUDO DE USUÁRIOS À ARQUITETURA DE INFORMAÇÃO DE UM PORTAL ESPECIALIZADO EM TEATRO

Adriane Maria Arantes de Carvalho

Luciene Borges Ramos

Evanicleide Rodrigues de Souza

Juliana Cristina Leal Fernandes

DOI DOI 10.22533/at.ed.01219190324

CAPÍTULO 25 410

COGNITIVE COMPUTING IN THE ANALYSIS OF COMPLEX SYSTEMS

Carlos de Amorim Levita

João Mattar

DOI DOI 10.22533/at.ed.01219190325

CAPÍTULO 26 414

PROCESSO PARA DESCRIÇÃO DE UMA ARQUITETURA DE REFERÊNCIA APLICADA NUMA LINHA DE PRODUTO CRM

Luana Peres Silva

DOI DOI 10.22533/at.ed.01219190326

SOBRE O ORGANIZADOR 431

A GESTÃO DO CONHECIMENTO E OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO EM UM AMBULATÓRIO DE SAÚDE DE UMA INSTITUIÇÃO JUDICIÁRIA FEDERAL

Elisabete Felix Farias

Universidade Nove de Julho, Departamento de
Administração
São Paulo – SP

Antônio Pires Barbosa

Universidade Nove de Julho, Departamento de
Administração
São Paulo – SP

RESUMO: Este artigo aborda os princípios de Gestão do Conhecimento e aspectos dos Sistemas de Informação que facilitam a comunicação e a tomada de decisão dos profissionais no Ambulatório de Saúde de uma Instituição Judiciária Federal. Formulou-se a seguinte questão: qual a relevância da Gestão do Conhecimento e dos Sistemas de Informação para a tomada de decisão dos profissionais de saúde do Ambulatório de uma Instituição Judiciária Federal? Utilizou-se como método um estudo de caso de caráter descritivo-exploratório, assumiu-se o escopo de pesquisa, uma vez que um dos pesquisadores participou na busca de informações para elucidar o estudo. A coleta de dados foi desenvolvida por meio de pesquisa bibliográfica e documental. Os resultados evidenciaram que, quando os objetos de estudo são adotados, favorecem a comunicação e auxiliam na tomada de decisão dos profissionais de saúde, além de permitir

o estudo epidemiológico dos funcionários e a elaboração de propostas de promoção de saúde.

PALAVRAS-CHAVE: gestão do conhecimento; sistemas de informação; tomada de decisão; Poder Judiciário.

ABSTRACT: This article deals with the principles of Knowledge Management and aspects of Information Systems that facilitate the communication and decision making of the professionals in the Health Clinic of a Federal Judicial Institution. The following question was asked: what is the relevance of Knowledge Management and Information Systems for the decision-making of health professionals in the Outpatient Clinic of a Federal Judicial Institution? A descriptive-exploratory case study was used as the method, and the scope of action research was assumed, since one of the researchers participated in the search for information to elucidate the study. The data collection was developed through bibliographical and documentary research. The results showed that when the objects of study are adopted, they favor the communication and help in the decision making of health professionals, besides allowing the epidemiological study of the employees and the elaboration of health promotion proposals.

KEYWORDS: knowledge management; information systems; decision making; Judiciary.

1 | INTRODUÇÃO

Em um mundo em constante evolução tecnológica e modernização das atividades, tornou-se importante a disseminação das informações e rapidez na transmissão de conhecimento. Os sistemas de informação podem ser entendidos como qualquer *software* encontrado na internet, para o envio e recebimento de informações (MARTINELLI, 2001). Dessa forma, os sistemas de informação tornaram-se um dos principais recursos computacionais capazes de propagar de maneira rápida, fácil e segura as informações necessárias para mediar a aprendizagem e auxiliar os profissionais de todos os segmentos.

A Instituição Judiciária descrita neste artigo está localizada na cidade de São Paulo, sendo um Tribunal de 2º Grau do Poder Judiciário Federal. Esse Tribunal, além dos gabinetes, seções e turmas judiciárias, voltados à atividade-fim da Instituição, conta com serviços administrativos diversos. No Ambulatório de Saúde em que o estudo foi realizado atuam profissionais das áreas Enfermagem, Medicina, Odontologia, Psicologia e Serviço Social, que têm como missão realizar ações em educação, prevenção e proteção à saúde dos servidores e magistrados, nas dimensões física, emocional, social, intelectual e espiritual, buscando capacitá-los para melhorar sua qualidade de vida, dentro e fora do ambiente de trabalho, com vistas a seu bem-estar pessoal e capacitação para prestar um serviço de qualidade ao jurisdicionado. Para possibilitar o desenvolvimento de habilidades dos profissionais que integram essa Instituição, com o intuito de alcançarem os objetivos estabelecidos por suas atribuições, emerge a necessidade da Gestão do Conhecimento e da Informação.

Para Probst, Raub e Romhardt (2002), a Gestão do Conhecimento é um processo ativo e diretivo, que consiste em um conjunto integrado de intervenções que aproveita as oportunidades para dar forma à base do conhecimento. Já o conhecimento representa um conjunto de cognição e habilidades que os indivíduos utilizam para resolver problemas e que inclui tanto a teoria quanto a prática, baseando-se em dados e informações construídos por pessoas e que representam suas crenças.

Os sistemas de informação que disponibilizam as informações de forma organizada e de fácil acessibilidade tornam-se recursos tecnológicos capazes de potencializar a busca, o acesso e, principalmente, a efetividade das ações dos profissionais de saúde, tornando-se uma ferramenta de apoio às atividades, auxiliando na tomada de decisão e aquisição de conhecimento (BENITO, 2001). Como resultado, têm-se profissionais mais capacitados a melhorar o atendimento dos serviços de saúde por meio de ações de inovação dos processos, e que tende, assim, a potencializar suas competências pessoais e coletivas no trabalho em saúde.

Enquanto instrumentos de trabalho na saúde, os sistemas de informação são importantes recursos computacionais de apoio às ações administrativo-burocráticas e àquelas ancoradas em conhecimentos técnico-científicos, sobretudo as que dependem de informações atualizadas. Estes são capazes de estruturar, operacionalizar,

supervisionar, controlar e avaliar o desempenho do departamento/serviço/unidade (BARBOSA; SASSO, 2007).

No cenário atual dos serviços de saúde, a informação tornou-se a base para o desenvolvimento das instituições, tornando os sistemas de informação um instrumento essencial para a gestão do trabalho, contribuindo para as ações de gerenciamento, monitoramento, desenvolvimento e avaliação do trabalho em saúde. Neste sentido, a informatização ganha relevância pois encurta os fluxos e favorece a comunicação entre setores da organização, departamentos e unidades, representando, portanto, uma base concreta para o processo gerencial. A utilização dos sistemas de informação no processo de tomada de decisão aumenta a eficiência dos serviços prestados à clientela, pois disponibiliza profissionais capacitados e atualizados para atuarem nos serviços de saúde.

A questão de pesquisa formulada neste artigo é qual a relevância da Gestão do Conhecimento e dos Sistemas de Informação para tomada de decisão dos profissionais de saúde do Ambulatório de uma Instituição Judiciária Federal.

O objetivo deste trabalho é abordar os princípios de Gestão do Conhecimento e os aspectos dos Sistemas de Informação que facilitam a comunicação e a tomada de decisão dos profissionais no Ambulatório de Saúde dessa Instituição.

Em continuidade, são apresentados alguns pressupostos conceituais que embasam o presente texto, depois se descreve a metodologia utilizada, discorre-se sobre os resultados encontrados e conclui-se com algumas considerações reflexivas e recomendações sobre tais resultados.

1.1 A Gestão do Conhecimento na Saúde

O termo “gestão do conhecimento” provém do inglês “Knowledge Management” (KM), e está relacionado ao processo sistemático de identificação, criação, renovação e aplicação dos conhecimentos que são estratégicos na vida de uma organização. Parte, também, da premissa de que todo o conhecimento existente nas organizações pertence a elas, mas, em contrapartida, todos os colaboradores podem usufruir de todo o conhecimento presente e disseminado por elas (LUCHESI, 2012).

A gestão do conhecimento é reconhecida como recurso estratégico inserido nas instituições e no cotidiano das pessoas, sendo um processo contínuo que produz resultados que servem para a tomada de decisões, definindo que tipo de informação é relevante para as organizações. O conhecimento, além de suportes, necessita de gestão, processo de armazenagem, zelo na guarda de suas informações, gerenciamento e canais para a sua disseminação, abrangendo o capital intelectual, o capital humano, a capacidade de pesquisa e inovação e a inteligência empresarial.

De acordo com Viana e Valls (2015), para se fazer a efetiva gestão do conhecimento, há que se observar as dimensões do conhecimento, baseando-se na cultura e no clima da organização, na estrutura de suas atividades e processos e na

transformação dos dados em informações por meio da interação entre os sistemas e eventos. Assim, a organização de informações está diretamente ligada aos processos e práticas que constituem a gestão do conhecimento, uma vez que fazem parte da estrutura da organização, fornecendo dados relevantes para auxiliar na execução de projetos.

Na análise sobre o panorama dos estudos científicos, nacionais e internacionais, que foram realizados sobre a gestão do conhecimento em organizações de saúde, no período de 2000 a 2013, Cicone, Costa, Massuda, Vermelho e Gimenes (2015) relatam que o campo de atuação dos profissionais de saúde exige deles o desenvolvimento de competências, conhecimentos, habilidades e atitudes que garantam a atuação de um profissional capacitado e qualificado. Observam, também, que a gestão do conhecimento tem tomado maior importância nos últimos anos para os profissionais desse setor em razão das demandas de saúde da população e das exigências do próprio sistema vigente, onde os profissionais devem aliar seus conhecimentos e experiências profissionais a metodologias de trabalho inovadoras e criativas na liderança da equipe interdisciplinar, no intuito de resolver as demandas de saúde.

É neste contexto que emerge o conceito de gestão do conhecimento. Sua relevância atual está relacionada com a capacidade das empresas em identificar os atributos responsáveis pela criação e manutenção do conhecimento, bem como com o reconhecimento do seu valor nas organizações de saúde.

Para Mafra, Santana e Mafra (2013), a sistematização das práticas de gestão do conhecimento deve abarcar toda a forma de gerar, armazenar, disseminar e utilizar o conhecimento, tornando-se um recurso que deve promover a execução de ações alinhadas com os objetivos estratégicos da organização, num processo de retroalimentação, que consiste num acréscimo para conduzir o desenvolvimento de suas atividades para um novo conhecimento (p.2). Segundo esses autores, o uso da informação pelas organizações resultará em um processo de criação de significados, construção de conhecimento e tomada de decisões.

No caso da administração pública, Batista (2012) relata que a gestão do conhecimento auxilia as organizações no enfrentamento de novos desafios, implementação de práticas inovadoras de gestão e melhoria da qualidade dos processos, produtos e serviços públicos em benefício dos usuários e da sociedade como um todo. Para ele, essa premissa é bastante expressiva, pois o modelo de gestão de conhecimento para a administração pública deve assegurar resultados que, de fato, produzam impacto na qualidade dos serviços prestados à população, na eficiência na utilização dos recursos públicos, na efetividade dos programas sociais e na promoção do desenvolvimento, relacionando, de forma contextualizada, os processos de gestão do conhecimento com a aprendizagem e a inovação.

Oliveira Filho, Costa, Pereira, Almeida, Pinto e Cunha (2014) salientam que, diante da importância que o conhecimento possui para a sociedade atual, a gestão deste recurso é identificada como o instrumento necessário para a criação de

novo conhecimento, tornando possível a definição de soluções inovadoras para o enfrentamento das adversidades com que se deparam as organizações.

Para esses autores, a gestão do conhecimento exige o desenvolvimento de algumas habilidades específicas para que possa ser efetivada na área de saúde, e envolve aspectos muito singulares, a fim de que o gestor tome decisões acertadas e escolha corretamente as metas que pretende alcançar, sem se distanciar dos seus princípios éticos e legais, tendo em vista o bem-estar e saúde de seus pacientes.

1.2 Os Sistemas de Informação e o Processo Decisório na Saúde

Como em qualquer outra atividade, no setor saúde a informação deve ser entendida como um redutor de incertezas, um instrumento para detectar focos prioritários, levando a um planejamento responsável e à execução de ações de que condicionem a realidade às transformações necessárias, visto que o planejamento é um processo de tomada de decisões que, com base na situação atual, visa à determinação de providências a serem tomadas, objetivando atingir uma situação futura desejada.

De acordo com Cavalcante, Silva e Ferreira (2001), a Organização Mundial da Saúde define Sistema de Informação em Saúde como o mecanismo de coleta, processamento, análise e transmissão da informação, necessário para se planejar, organizar, operar e avaliar os serviços de saúde. Considera-se que a transformação de um dado em informação exige, além da análise, a divulgação, e, inclusive, recomendações para a ação daqueles que planejam, financiam, proveem e avaliam os serviços de saúde.

No novo modelo de assistência à saúde é preciso reverter a atual situação de centralização de dados, de limitação do uso dos mesmos, da demora na análise e retorno ao nível local, e criar um novo sistema em que os dados passem a ser analisados no próprio município, gerando subsídios para o planejamento e para as ações em saúde, bem como ações para a melhoria da qualidade dos dados. Vale salientar que uma das grandes dificuldades observadas na aplicação dos sistemas de informação é a aceitação dos profissionais em relação aos recursos computacionais. Essa resistência se dá por diferentes fatores, tais como a falta de informação quanto ao verdadeiro objetivo dos sistemas de informação, ausência de um treinamento adequado para a equipe de saúde e falta de motivação. Porém, é preciso insistir no fato de que as vantagens trazidas pelos sistemas de informação são imensas, permitindo que os profissionais mudem suas perspectivas em relação a esses novos meios tecnológicos.

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 gestão de conhecimento,

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; FREITAS; SOUZA, 2011, p. 105).

A base do conhecimento está intrinsicamente relacionada aos conceitos de sistemas e tecnologia de informação e comunicação, sendo discutida como recurso estratégico no processamento de dados e da informação. Dessa forma, a função da tecnologia de informação e comunicação, na nova perspectiva das organizações, com suas atribuições e definições e as novas tecnologias implementadas no suporte à tomada de decisão, segue

uma ampla rede de informação, com maior número possível de participantes desempenhando como sensores e processando sistematicamente a informação reunida (CHOO, 2003, p. 124).

Nesse aspecto, a distribuição de conhecimento é a atividade de disponibilizar os conhecimentos que já se encontram na organização, tornando-os acessíveis a todos os colaboradores que porventura necessitarem (ALMEIDA; FREITAS; SOUZA, 2011, p. 84). No processo de gerenciamento do conhecimento, a tecnologia deve abranger ações que estabeleçam os conhecimentos necessários, de acordo com a estratégia da empresa (FIALHO, 2006, p. 63).

Neste contexto, as informações devem ser avaliadas a partir de quatro itens, como descritos no Quadro 1:

Qualidade da informação	da	Informações obtidas de fontes fidedignas e seguras aumentam a credibilidade e confiabilidade da informação. Desta forma, a informação transmitida terá maior qualidade e os administradores poderão utilizá-la com mais segurança no momento de tomar decisões.
Oportunidade da informação	da	As informações devem estar disponíveis aos administradores e colaboradores no momento oportuno e adequado.
Quantidade da informação	da	As informações devem ser disponibilizadas periodicamente; contudo, é recomendável evitar uma inundação de informações, de modo a privilegiar as informações adequadas a cada setor.
Relevância da informação	da	De modo semelhante, a informação que os administradores recebem deve ter relevância para suas responsabilidades e tarefas.

Quadro 1 Tipos de avaliação das informações.

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

No estudo realizado por Cavalcante *et al.* (2011), verificou-se que os sistemas de informação em saúde têm trazido grandes benefícios para o cotidiano dos profissionais da área da saúde, constatando-se que, de modo geral, a inserção desses sistemas no ambiente de trabalho pode promover mudanças relacionadas aos processos de decisão dos trabalhadores em saúde, caracterizando-se como um importante instrumento de apoio nesse processo, traduzindo-se como contribuição, desafio e na necessidade de uma nova prática de informação em saúde.

Na área da saúde, os sistemas de informação têm sido utilizados com a finalidade de converter os dados coletados e armazenados em informações adequadas para a orientação do processo decisório, tanto na gestão das informações e dos setores quanto na assistência aos usuários dos serviços.

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

Para os profissionais da saúde, a necessidade de manter-se atualizado é fundamental para aprimorar sua prestação de serviços, garantindo a qualidade do atendimento ao cliente (SANTOS, 2003).

2 | METODOLOGIA

A metodologia utilizada para responder à questão de pesquisa, quanto à relevância da Gestão do Conhecimento e dos Sistemas de Informação para tomada de decisão dos profissionais de saúde do Ambulatório de uma Instituição Judiciária Federal, é um estudo de caso de caráter descritivo-exploratório, visto que procurou observar, registrar, analisar, classificar e interpretar os fatos. Quanto aos procedimentos para a coleta de dados foram desenvolvidas pesquisa bibliográfica e documental e foram recolhidas informações acerca do tema determinado por meio de material não editado, ou seja, memorandos, relatórios, avaliações e agendas.

Assumiu-se o escopo de pesquisa-ação, que, de acordo com Thiollent, citado por Martins e Theóphilo (2009, p.73), é um tipo de pesquisa de base empírica, concebida e realizada com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo. Quanto a este procedimento de classificação, Gil (2008) caracteriza a pesquisa-ação como uma interação entre o pesquisador e membros das situações investigadas, com o pesquisador tornando-se um sujeito da pesquisa, composto, neste universo, como participante da pesquisa, sendo um modelo de pesquisa social com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo.

Souza, Kantorski e Luís (2011), citando Bardin, relatam que, na observação participante, o observador se coloca na posição dos observados, devendo inserir-se no grupo a ser estudado como se dele fosse, pois assim tem mais condições de compreender os hábitos, atitudes, interesses, relações pessoais e características do funcionamento daquele grupo. Isso requer que o observador se torne parte do universo pesquisado para entendimento do contexto das ações e apreensão dos aspectos simbólicos que o permeiam (PROENÇA, 2008). Essa é, portanto, uma técnica que possibilita o conhecimento através da influência mútua entre o pesquisador e o meio, possibilitando uma visão detalhada da realidade (QUEIRÓZ *et al.*, 2007).

Neste estudo, o universo da pesquisa está relacionado diretamente aos aspectos dos Sistemas de Informação e de Gestão do Conhecimento interno do Ambulatório de Saúde da Instituição Judiciária Federal.

Inicialmente, elaborou-se o planejamento do estudo de caso, a confecção do protocolo e das proposições do estudo. Na sequência, os pesquisadores procederam à revisão bibliográfica para a construção do embasamento teórico. Para dar maior convergência aos resultados, aplicou-se como triangulação de fontes de dados, a observação de campo, as pesquisas em fontes de dados primários (sistema informatizado de licenças médicas) e secundários (*website* do Tribunal), e, dessa forma, foi possível comprovar a veracidade das informações.

2.1 Estudo de Caso: O Ambulatório de Saúde de uma Instituição Judiciária Federal

O Tribunal apresentado neste estudo tem competência única e exclusiva para julgar e processar as causas expressamente consignadas na Constituição Federal, a saber: causas em que a União, entidade autárquica ou empresa pública federal for interessada, na condição de autora, ré, assistente ou oponente, exceto as de falência e as sujeitas à Justiça Eleitoral, Militar ou do Trabalho. A Instituição tem por missão garantir à sociedade uma prestação jurisdicional acessível, rápida e efetiva no âmbito da Justiça Federal da 3ª Região, que compreende os estados de São Paulo e Mato Grosso do Sul.

Na sede desse Tribunal, na cidade de São Paulo, trabalham, aproximadamente, 1850 funcionários estatutários, contratados por meio de concurso público, 380 colaboradores terceirizados e cerca de 240 estagiários, ocupando três edifícios circunvizinhos. A Instituição é responsável por mais de 50% das ações ajuizadas na Justiça Federal do país.

As atribuições dos servidores alocados no Ambulatório obedecem a critérios fundamentados no Manual de Cargos da Instituição, bem como na Lei nº8112/1990 (SILVEIRA, 2001). A atuação é multiprofissional e visa a promoção da saúde dos magistrados e servidores, buscando sensibilizar os indivíduos quanto à responsabilidade pela própria saúde. A equipe é composta por 7 médicos, 2 dentistas, 2 enfermeiros, 3

técnicos de enfermagem, 2 assistentes sociais, 1 psicóloga e 4 servidores para a área administrativa.

No organograma da Instituição, o Ambulatório faz parte da Divisão de Assistência à Saúde, que, por sua vez, está subordinada à Subsecretaria de Benefícios e Atendimento à Saúde, ligada à Secretaria de Gestão de Pessoas.

O atendimento é realizado em nível ambulatorial, para diagnóstico e tratamento de casos agudos e de emergência, que são acolhidos prontamente, ou encaminhados a clínicas e hospitais credenciados ao plano de saúde contratado ou outros equipamentos sociais. Também são atendidos familiares de servidores, quando necessário, e colaboradores terceirizados e estagiários.

O Programa de Promoção de Saúde e Qualidade de Vida desse Tribunal foi organizado pelos profissionais do Ambulatório, e reúne um conjunto de projetos e ações em três diferentes níveis: assistencial, pericial e de prevenção e proteção à saúde, nas dimensões física, emocional e social, voltado aos magistrados e servidores ativos e aposentados, com o objetivo de capacitá-los a melhorar sua qualidade de vida, dentro e fora do ambiente de trabalho, com vistas a seu bem-estar pessoal e a sua capacitação para prestar um serviço de qualidade ao jurisdicionado.

No intuito de garantir a promoção e prevenção de saúde e qualidade de vida de seus magistrados e servidores, o Ambulatório atua em uma série de programas, alguns dos quais discriminados a seguir: vacinação anual contra influenza, tétano e outras doenças infectocontagiosas; exames periódicos de saúde; palestras sobre temas variados na área da saúde; programa de saúde da mulher, com atendimento ginecológico e coleta de exame preventivo de Papanicolau; atenção à saúde mental, dependência química e controle do tabagismo, com encaminhamento a recursos credenciados para tratamento; programa de orientação a vítimas de violência doméstica, sexual, urbana e assédio moral, com indicação de recursos especializados; programa de preparação para a aposentadoria; organização de grupos de redução de peso, aulas de condicionamento físico e massagens terapêuticas no Tribunal; convênios para atividades de lazer e promoção de saraus

2.2 O Sistema de Informação do Ambulatório de Saúde

O Sistema de Informação do Ambulatório de Saúde foi criado em 2000, a princípio para controle dos afastamentos de magistrados e servidores por licenças médicas, incluindo os casos de afastamento para cuidados da própria saúde, por acidente em serviço e para acompanhamento de doença de familiares, conforme previsto na Lei nº8112/1990 e em cumprimento a resoluções do Conselho da Justiça Federal.

Anteriormente, este trabalho de apontamento das licenças era realizado manualmente, com preenchimento de planilha, contendo os seguintes dados: classificação do agravo pelo Código Internacional de Doenças (CID), tipo de afastamento (inicial ou prorrogação), período de afastamento, data de publicação e

localização (página) no Diário Oficial do Estado, com visto do servidor administrativo. Esse controle era sujeito a erros e problemas de interpretação que poderiam causar prejuízos aos usuários.

A ideia inicial foi de ordenar e alocar os dados a fim de facilitar as decisões do médico responsável pela homologação das licenças de saúde. Para isso, foi criado um sistema informatizado, por meio do MSAccess, aplicativo para gerenciamento de banco de dados, efetuado por um médico da equipe multiprofissional e um técnico judiciário, com conhecimento em programação.

O sistema criado possibilitou a aplicação dos dados de forma a apresentar padrões e métodos que facilitam sua comunicação à equipe multiprofissional, permitindo aos usuários ter acesso a informações com segurança e agilidade, além de obter uniformidade e transparência das informações.

Ao definir a forma de administração da informação, o Ambulatório elaborou e está a aperfeiçoar, ao longo desses 18 anos, um sistema informatizado de acompanhamento de licenças médicas, que permite o cômputo do número de dias de afastamentos e detecção dos principais registros de CID em cada período, conforme demonstrado nas Figuras 1, 2 e 3:

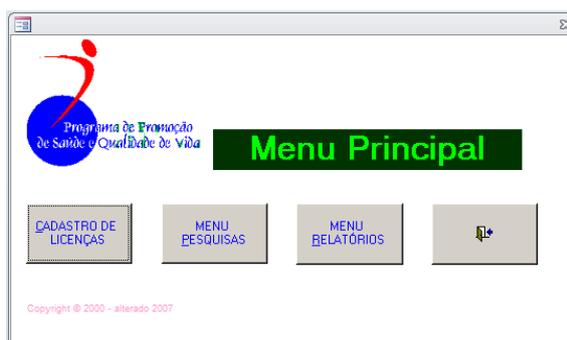


Figura 1 Menu Principal.

Fonte: Sistema de Licenças Médicas / Tribunal.



Figura 2 Cadastro de Servidores.

Fonte: Sistema de Licenças Médicas / Tribunal.



Figura 3 Cadastro de Licenças.

Fonte: Sistema de Licenças Médicas / Tribunal.

O Sistema de Informações de Licenças Médicas possibilita que a equipe multidisciplinar de saúde elabore propostas de promoção de saúde, a partir do levantamento epidemiológico dos funcionários desse Tribunal, além de tornar viável o controle sobre o absenteísmo (Figura 4) e prevalência de doenças por setor (Figura 5).

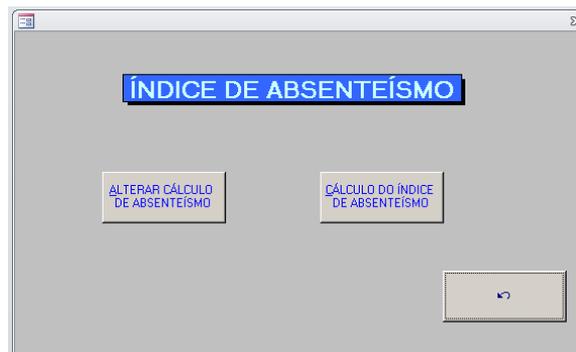


Figura 4 Índice de Absenteísmo.

Fonte: Sistema de Licenças Médicas / Tribunal.

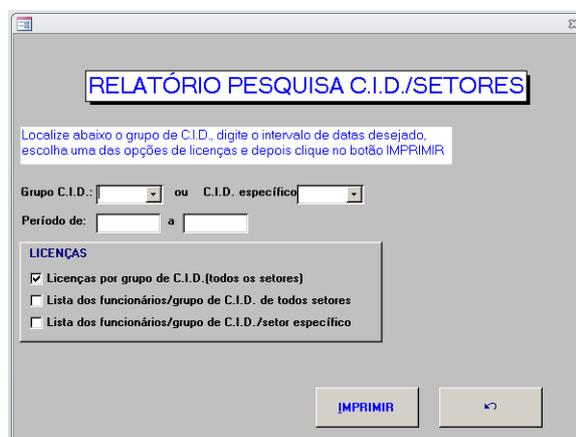


Figura 5 Relatório Pesquisa CID / Setores.

Fonte: Sistema de Licenças Médicas / Tribunal.

3 | RESULTADOS

O modelo adotado por esse Tribunal tem possibilitado a avaliação dos eventos que ocorrem com os magistrados e servidores, trazendo possibilidades de pareceres e alterações de condutas no que tange ao acompanhamento da saúde de tais colaboradores.

A Tabela 1 apresenta informações e conclusões sobre dados extraídos do Sistema de Licenças Médicas, no ano de 2014, demonstrando sua utilidade no cotidiano do trabalho da equipe multiprofissional. Foram levantados: CID, número de servidores afastados, número de licenças, total de dias de licenças por CID, número de dias por servidor em licença, porcentagem do número total de licenças e porcentagem do total de dias de licença.

As patologias mais comuns que geram afastamento são classificadas nos CID's C, J, F, H, K, M e S. Tais grupos de diagnóstico representaram 45,4% dos afastamentos e 50,6% do número total de dias de afastamento.

As moléstias respiratórias e osteomusculares responderam por 10,75% e 11,32%, respectivamente, do número total de licenças; as patologias osteomusculares e psiquiátricas predominaram em relação ao tempo de afastamento, representando 18,87% e 16,62%, respectivamente.

O número de servidores com licenças com período superior a 60 dias/ano, ainda que interpoladas, foi 70 servidores, perfazendo 10.076 dias de afastamento, com média de 143,94 dias/servidor deste grupo, sendo estes responsáveis por 54,22% dos dias perdidos no ano.

O total de 36 servidores, ou 51,43% do grupo, manteve-se afastado por patologias ósseas, musculares, articulares e por acidente (fraturas, entorses, etc.) e 20 (28,57% do grupo) estiveram em licença médica por patologias psiquiátricas.

Os demais apresentaram neoplasias, patologias neurológicas, cardiovasculares, urológicas, dentre outros grupos de diagnósticos. Dentre eles, 8 foram aposentados e outros 3 aguardavam, em 31/12/2014, finalização dos processos de aposentadoria por invalidez.

Quanto às licenças inferiores a 15 dias, as limitações no sistema informatizado atual não possibilitam a extração de tais dados. Mesmo em relação às licenças por períodos superiores a 60 dias, os dados foram levantados manualmente. Dessa forma, está sendo feita a adequação do sistema de registro de licenças médicas, pela área de Tecnologia de Informação da Instituição, de modo a possibilitar a elaboração de maior número de relatórios e aperfeiçoar os recursos já existentes.

CID	Nº de servidores	Nº de licenças	Total de dias de licenças por CID	Dias de afastamento por servidor em licença	% número total de licenças	% total de dias de licença
A	116	160	288	2,48	0,05	0,02

B	11	12	37	3,36	0	0
C	12	27	484	40,33	0,88	2,6
D	16	23	149	9,31	0,01	0,01
E	8	13	96	12	0	0,01
F	91	271	3.089	18,76	8,85	16,62
G	39	61	732	34,94	0,02	0,04
H	141	217	622	4,41	0,07	3,35
I	57	87	306	5,37	0,03	0,02
J	198	329	979	4,94	0,11	0,05
K	141	202	722	5,12	6,59	3,89
L	27	32	81	3	0,01	0
M	148	347	3.507	23,7	11,33	18,87
N	58	82	324	5,59	0,03	0,02
O	36	85	4.971	138,08	0,03	0,27
P	N/O	N/O	N/O	N/O	0	0
Q	2	3	86	43	0	0
R	99	136	205	2,07	0,04	0,01
S	78	136	1.978	25,35	0,05	10,64
T	15	19	232	15,46	0,01	0,01
V	N/O	N/O	N/O	N/O	0	0
W, X, Y	1	1	2	2	0	0
Z	89	136	466	5,24	0,04	0,03
M e S	N/O	N/O	N/O	N/O	N/O	N/O
M e S e T	N/O	N/O	N/O	N/O	N/O	N/O
Não informado	N/O	N/O	N/O	N/O	N/O	N/O
TOTAL	1383	2379	19356	404,51	28,15	56,46

Tabela 1 Levantamento de afastamentos por Licença Médica, 2014.

Fonte: Sistema de Licenças Médicas / Tribunal.

*Nota: No cálculo das ocorrências por CID foram considerados os seguintes parâmetros:

- 1) Número de servidores em licenças por grupo de CID
- 2) Número de licenças por CID
- 3) Número total de dias de afastamento por CID
- 4) Tempo de afastamento por servidor por CID
- 5) Percentual do número de licenças por CID em relação ao número total de licenças
- 6) Percentual do tempo de afastamento por CID em relação à somatória dos dias de afastamento (total)

LEGENDA:

N/O – Não há registro de ocorrência

A Doenças infecciosas e parasitárias

B Doenças infecciosas e parasitárias- 2

C Neoplastias Malignas

D neoplasias *in situ*, neoplasias de comportamento incerto, doenças do sangue e do sistema hematopoiético

E Doenças endócrinas, nutricionais e metabólicas

F Saúde Mental (Doenças mentais e comportamentais)

G Doenças do sistema nervoso

H Doenças do olho e anexos; do ouvido e da apófise

I Doenças do aparelho circulatório

J Doenças do aparelho respiratório

K Doenças do Aparelho digestivo

L Doenças da pele e do tecido subcutâneo

M Doenças do sistema osteomuscular e tecido conjuntivo

N Doenças do aparelho geniturinário

O Gravidez, parto e puerpério
P Neonatal
Q Malformações congênitas, deformidades e anomalias cromossômicas
R Sintomas, sinais e achados anormais de exames clínicos
S Fraturas, contusões, entorses (Lesões, envenenamentos e outras consequências de causas externas)
T Lesões, envenenamentos e outras consequências de causas externas-2 (Corpos estranhos, queimaduras, medicamentos, drogas, outros efeitos tóxicos)
V Causas externas de morbidade e mortalidade (acidentes de transporte)
W, X e Y Causas externas de morbidade e mortalidade-2 (W- quedas, corrente elétrica, explosões, afogamento; X- envenenamento, lesões autoprovocadas, agressões, ferimentos por animais; Y- Reações a medicamentos, complicações relativas à assistência médica, sequelas)
Z Fatores que influenciam o estado de saúde- sem Z76- Licenças para Tratamento de Pessoa da Família (Exames, estadiamento de doenças, controle de próteses, problemas familiares, socioeconômicas, etc.).

4 | CONCLUSÕES

Este artigo permitiu identificar a relevância da Gestão do Conhecimento e dos Sistemas de Informação para tomada de decisão dos profissionais de saúde do Ambulatório da Instituição Judiciária Federal estudada. Foi possível observar que o Ambulatório utiliza os Sistemas de Informação para disseminar as práticas da Gestão do Conhecimento e permitir que a tomada de decisão dos profissionais de saúde se tornem mais assertivas e seguras. Comprovou-se que a Gestão do Conhecimento é disponibilizada por meio dos sistemas de informação, validando a tomada de decisão e auxiliando tanto os profissionais da área de saúde quanto as áreas operacionais e diretivas.

O sistema de administração do Ambulatório contribui para o aperfeiçoamento das informações já existentes, por meio do registro de dados disponibilizados pela equipe multiprofissional, que expande o fluxo de informações, cria novos canais de relacionamento interno, transforma informações em conhecimento e prioriza as oportunidades e as estratégias utilizadas para o tratamento e recuperação do paciente.

O uso do Sistema de Informações de Licenças Médicas habilita o Ambulatório 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 relevante para a Gestão do Conhecimento.

Estas conclusões foram evidenciadas na análise de resultados obtidos por meio de pesquisa documental e observação participante. Em resposta à questão de pesquisa, é possível inferir que a Gestão do Conhecimento é relevante na obtenção das informações dos Sistemas de Informação para auxiliar os profissionais de saúde na tomada de decisões.

Como limitações deste estudo, identificou-se que a interface gráfica do sistema de informações apresenta ausência de caracteres correspondentes a alguns serviços e seções de apoio, pontos que poderiam estar melhor 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.

5 | RECOMENDAÇÕES

Após as conclusões observadas seria recomendável o desenvolvimento e implantação de um sistema de prontuário eletrônico, com o objetivo de consolidar informações do paciente-servidor, a partir do diagnóstico de cada categoria profissional, dentro da equipe de saúde, permitindo uma visão mais ampla da saúde da população alvo, bem como a elaboração de relatórios com dados epidemiológicos, por patologias, por períodos ou gênero, dentre outras categorias de análise.

Tal sistema deveria ou poderia ser mais célere em seu fluxo, permitindo o intercâmbio de informações, considerando a captação de dados, variando períodos, agrupamento diagnósticos, faixa etária, gerando relatórios mais específicos ou mais abrangentes, conforme a necessidade de análise.

Sistemas similares entre si, inclusive de outros órgãos correlacionados, permitiriam o cruzamento de informações e adaptação de soluções e incrementos, com possibilidade de criar um código único e nacional para cada servidor, considerando a mobilidade da população alvo entre os diversos órgãos do Poder Judiciário Federal. Os sistemas também poderiam conter elementos de “alerta” para avisar situações limites e específicas, como por exemplo, se o servidor ultrapassar determinado período de afastamento.

Como contribuição para a prática profissional e acadêmica, o artigo poderá colaborar com outras organizações de saúde que pretendam incorporar os conceitos de Gestão do Conhecimento e Gestão da Informação como mecanismo estratégico para tomada de decisão e para a melhoria contínua dos programas de saúde em instituições, com a utilização de ferramentas tecnológicas efetivas no meio corporativo.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. S.; FREITAS, C. R.; SOUZA, I. M. **Gestão do conhecimento para tomada de decisão**. São Paulo: Atlas, 2011.

BARBOSA, S. F. F.; DAL SASSO G. T. M. **Internet e saúde: um guia para os profissionais**. Blumenau: Nova Letra, 2007.

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: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 2012.

BENITO, G. A. V. **Concepção de um sistema de informação de apoio à supervisão da assistência em enfermagem hospitalar: uma abordagem da ergonomia cognitiva**. 2001. 245 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção), Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

- CAVALCANTE, R. B.; SILVA, P. C.; FERREIRA, M. N. Sistema de informação em saúde: possibilidades e desafios. **Revista de Enfermagem da UFSM**. Santa Maria, n. 2, p. 290-299, maio-ago./2011.
- 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.
- CICONE, P. A. *et al.* Gestão do conhecimento em organizações de saúde: revisão sistemática da literatura. **Revista Saúde e Pesquisa**. Maringá, v. 8, n. 2, maio-ago./2015.
- FIALHO, F.A. **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**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- LUCHESI, E. S. F. Gestão do Conhecimento nas Organizações. **Nota Técnica 221/2012**. São Paulo: Companhia de Engenharia de Tráfego, 2012.
- MAFRA, M.; SANTANA, J. Q.; MAFRA, M. F. Gestão do conhecimento: aspectos em tecnologia de informação e comunicação no HU/UFSC. In: COLÓQUIO DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA NAS AMÉRICAS. 13., 2013. **Anais do XIII Colóquio de Gestão Universitária nas Américas**. Florianópolis: 2013.
- MARTINELLI, R. M. F. **Tecnologia da informação na construção do conhecimento: uma abordagem a partir do modelo de Nonaka e Takeuchi**. 2001. 118 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção), Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.
- MARTINS, G. A.; THEÓPHILO, C. R. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- OLIVEIRA FILHO, A. *et al.* (2014, dezembro). Compartilhamento do conhecimento na unidade de internação neonatal do Hospital Universitário da UFSC. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA. 14., 2014. **Anais do XIV Colóquio Internacional de Gestão Universitária**. Florianópolis: 2014.
- PROBST, G.; RAUB, S.; ROMHARDT, K. **Gestão do conhecimento: os elementos construtivos do sucesso**. Porto Alegre: Bookman, 2002.
- PROENÇA, W. L. **O método da observação participante**. Brasília: Revista Antropos, 2008.
- QUEIROZ, D. T. *et al.* Observação participante na pesquisa qualitativa: conceitos e aplicações na área da saúde. **Revista de Enfermagem**. Rio de Janeiro. v.15, n. 2: p. 276-283, abr.-jun./2007.
- SANTOS, M. S. (2003). **Informatização de atividades administrativo-burocráticas de enfermagem relacionadas ao gerenciamento da assistência**. 2003. 144 f. Tese (Doutorado em Enfermagem), Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, USP, Ribeirão Preto, 2003.
- SILVEIRA, A. G. **O Regime Jurídico Único: Lei nº8112/1990 – jurisprudência e anotações**. São Paulo: LTr, 2001.
- SOUZA, J.; KANTORSKI, L. P.; LUÍS, M. A. V. Análise documental e observação participante na pesquisa em saúde mental. **Revista Baiana de Enfermagem**. Salvador. v. 25, n. 2: p. 221-228, maio-ago./2011.

VIANA, M. A. A.; VALLS, V. M. O papel da gestão documental nos processos de gestão do conhecimento. In: CONFERÊNCIA INTERNACIONAL SOBRE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E GESTÃO DE TECNOLOGIA. 12., 2015. **Anais da XII Conferência Internacional sobre Sistemas de Informação e Gestão de Tecnologia**. São Paulo: 2015.

SOBRE O ORGANIZADOR

Marcos William Kaspchak Machado - Professor na Unopar de Ponta Grossa (Paraná). Graduado em Administração- Habilitação Comércio Exterior pela Universidade Estadual de Ponta Grossa. Especializado em Gestão industrial na linha de pesquisa em Produção e Manutenção. Doutorando e Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná, com linha de pesquisa em Redes de Empresas e Engenharia Organizacional. Possui experiência na área de Administração de Projetos e análise de custos em empresas da região de Ponta Grossa (Paraná). Fundador e consultor da MWM Soluções 3D, especializado na elaboração de estudos de viabilidade de projetos e inovação.

Agência Brasileira do ISBN
ISBN 978-85-7247-201-2

