



GESTÃO DO CONHECIMENTO EM ORGANIZAÇÕES HOSPITALARES: UM ESTUDO EM ORGANIZAÇÕES HOSPITALARES DO NOROESTE E MÉDIO-ALTO-URUGUAI DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL¹

Enise Barth Teixeira², Maira Fátima Pizolotto³, Taís Cristina Silva Wegner⁴. UNIJUÍ

INTRODUÇÃO: O conhecimento no atual contexto socioeconômico configura-se em um fator estratégico que pode vir a proporcionar a excelência e a vantagem competitiva às organizações. A gestão de pessoas, neste cenário, torna-se responsável por selecionar, desenvolver e disseminar o conhecimento e a aprendizagem necessários às pessoas que atuam na organização. Neste sentido, cabe a gestão partir para um ambiente interno que objetive um novo conceito de aprendizagem mediante a educação continuada corporativa. Para as organizações hospitalares, devido os serviços que presta requer uma atuação com a máxima competência exigindo, portanto, profissionais altamente capacitados. Este estudo busca entender como ocorreu à gestão do conhecimento nos últimos cinco anos (2000 a 2005) em quatro organizações hospitalares, duas delas localizadas na Região Noroeste e outras duas na região do Médio-Alto-Uruguaí do RS, identificando a importância da aquisição do conhecimento para os indivíduos, no desenvolvimento de competências profissionais e organizacionais. **MATERIAL E MÉTODOS:** O método adotado para o desenvolvimento desta pesquisa é de caráter exploratório, descritivo, bibliográfico e estudo de casos, em organizações hospitalares de diferentes portes. A coleta dos dados foi baseada em análise de documentos, informativos e entrevistas semi-estruturadas realizadas com os responsáveis pela gestão do conhecimento nas organizações, e transcritas com a permissão destes; até o presente momento as duas organizações localizadas na região do Médio-Alto-Uruguaí estão concluídas, uma das organizações da região Noroeste está em fase final e a outra em fase de desenvolvimento. A análise dos dados acontece numa perspectiva quantiquantitativa e à luz do referencial teórico construído e é orientada com base nos modelos de práticas das ações educativas deflagradas nas organizações. **RESULTADOS:** Os resultados revelam que as organizações estudadas apresentam diferentes competências e em diferentes estágios de desenvolvimento. A gestão do conhecimento é mais intensa na organização hospitalar de grande porte que conta com um Programa de Educação Continuada (PEC), tendo em vista as mudanças organizacionais vivenciados nos últimos cinco anos, sobretudo na gestão de pessoas. Desde a implantação do PEC, em 2002, esta organização vem trabalhando com a capacitação permanente de seus colaboradores, no intuito de gerar e desenvolver conhecimento para atingir resultados significativos no desempenho de seus profissionais e desenvolvimento de estratégias para a organização mediante o conhecimento dos colaboradores. Em contraste com estas práticas, nas organizações de porte médio e pequeno as ações educativas restringem-se a concepção tradicional de treinamento. Dentre estas, a de médio porte não conta com um sistema formal de gestão do conhecimento e sim com eventos realizados pela Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), que promove palestras organizadas pelos próprios colaboradores. A organização de pequeno porte encontra-se em estágio de idealização de um Programa de Ações Educativas, que visa proporcionar palestras, treinamentos e cursos. As ações desenvolvidas no período em análise se classificam como eventuais de caráter paliativo. Cabe salientar que nestes dois casos, estas ações inconstantes não são plenamente suficientes para

¹Projeto de Pesquisa Institucional.

² Professora Doutora do DEAd, Coordenadora do Projeto de Pesquisa Institucional.

³Professora Mestre do DEAd, Pesquisadora e Orientadora do Projeto de Pesquisa Institucional.

⁴Acadêmica do Curso de Administração, Bolsista PIBIC/Unijuí do Projeto de Pesquisa Institucional.



serem consideradas como um amplo programa de aprendizagem e não se configuram como estratégias para o desenvolvimento individual e organizacional. Confirma-se que organizações que promovem o incentivo ao aprendizado, desenvolvem melhores estratégias de ação frente às mudanças e, além disso, atingem os seus objetivos mais rapidamente, ocupando um lugar de destaque no mercado. **DISCUSSÃO/CONCLUSÕES:** A realização deste estudo confirma que as organizações em suas práticas e processos relacionados à gestão do conhecimento e ao desenvolvimento das pessoas, estão ressaltando o papel do fator humano e a obtenção de foco e força estratégica, evidenciando-se hoje como um dos pilares de uma gestão empresarial bem sucedida. Conclui-se que, nos casos estudados, o conhecimento adquirido nas organizações de pequeno e médio porte não culmina como uma estratégia voltada ao desenvolvimento pessoal e organizacional. Já na organização hospitalar de grande porte, além de ser a única das organizações investigadas que conta com o PEC, este programa pode ser considerado como uma estratégia que visa o desenvolvimento humano e organizacional e um diferencial competitivo. Por fim, esta investigação teve a intenção de demonstrar o quão importante é para as organizações que querem manter-se competitivas no mercado, o acesso ao conhecimento por parte dos colaboradores, criando uma cultura de aprendizagem organizacional e conseqüente desenvolvimento de estratégias que venham a proporcionar a excelência competitiva.