

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

AMANDA LUZIA VASCONCELOS GOMES

**GESTÃO DO CONHECIMENTO EM UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DE
CONSELHEIRO PENA/MG**

Governador Valadares

2024

AMANDA LUZIA VASCONCELOS GOMES

**GESTÃO DO CONHECIMENTO EM UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DE
CONSELHEIRO PENA/MG**

Trabalho de Conclusão de Curso,
apresentado ao Curso de Administração
do Departamento de Administração do
Instituto de Ciências Sociais Aplicadas da
Universidade Federal de Juiz de Fora –
Campus Governador Valadares, como
requisito parcial para obtenção do título de
Bacharel em Administração.

Orientadora: Nathalia Carvalho Moreira

Governador Valadares

2024

GOMES, Amanda Luzia Vasconcelos.

Gestão do conhecimento em uma unidade básica de saúde de Conselheiro
Pena/MG / Amanda Luzia Vasconcelos Gomes. 2024.

37f.

Orientador: Nathalia Carvalho Moreira

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal de
Juiz de Fora, Departamento de Administração, 2024.

1. Gestão do Conhecimento. 2. Análise SWOT. 3. Mapeamento do conhecimento.
4. Unidade Básica de Saúde. 5. Diagnóstico organizacional.

AMANDA LUZIA VASCONCELOS GOMES

**GESTÃO DO CONHECIMENTO EM UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DE
CONSELHEIRO PENA/MG**

Trabalho de Conclusão de Curso,
apresentado ao Curso de Administração
do Departamento de Administração do
Instituto de Ciências Sociais Aplicadas da
Universidade Federal de Juiz de Fora –
Campus Governador Valadares, como
requisito parcial para obtenção do título de
Bacharel em Administração.

Aprovado em _____ de _____ de _____

BANCA EXAMINADORA

Professora Nathalia Carvalho Moreira
Universidade Federal de Juiz de Fora

Professora Mariana Luísa da Costa Lage
Universidade Federal de Juiz de Fora

Professora Artemiza Oliveira Souza
Universidade Federal de Juiz de Fora

Dedico este trabalho a Deus, aos meus pais, Paulo e Valéria, à minha irmã, Paloma, e ao meu noivo, Izaías, por todo amor, apoio e por acreditarem em mim.

AGRADECIMENTOS

Este Trabalho de Conclusão de Curso marca o fim de uma jornada acadêmica que, embora difícil, foi muito gratificante. Quero expressar minha sincera gratidão a todos que ajudaram de alguma forma na realização deste TCC.

Primeiramente, agradeço a Deus, por me guiar e fortalecer em cada passo desta jornada, por me dar saúde, força e perseverança para superar cada obstáculo ao longo do caminho.

À minha família, meus pais, Paulo e Valéria, e minha irmã, Paloma, pelas orações, pelo apoio incondicional e por acreditarem em mim sempre. Suas palavras de incentivo foram fundamentais para que eu pudesse alcançar este objetivo. Obrigada por entenderem minhas ausências e me apoiarem nos momentos difíceis.

Ao meu noivo, Izaias, pelo amor, paciência e por acreditar em mim, mesmo quando eu duvidava. Seu carinho e compreensão foram essenciais para minha motivação. Seu apoio foi fundamental para que eu pudesse me dedicar e concluir este trabalho. Sem você, esta conquista não teria sido possível.

À minha amiga e parceira de faculdade, Paola, que estive ao meu lado, oferecendo apoio, tornando esta jornada mais leve e agradável.

À minha orientadora, Nathália, pela orientação e por compartilhar seu vasto conhecimento.

Muito obrigada a todos!

RESUMO

Este trabalho investiga como a Análise SWOT pode mapear o conhecimento em uma Unidade Básica de Saúde de Conselheiro Pena, realizando um diagnóstico organizacional sobre a gestão do conhecimento. Avalia-se o grau de concordância dos servidores em relação às forças, fraquezas, oportunidades e ameaças da organização. A relevância está na contribuição para a Administração e Ciência da Informação na Gestão do Conhecimento na Administração Pública, promovendo técnicas do setor privado, auxiliando decisões dos gestores e práticas diárias dos profissionais da UBS. Realizou-se uma pesquisa descritiva com abordagem qualitativa e quantitativa, através de um estudo de caso sobre o diagnóstico organizacional da UBS de Conselheiro Pena, focando na gestão do conhecimento. A cidade foi escolhida por sua proximidade com o campus avançado da UFJF em Governador Valadares e pela residência da pesquisadora no município, facilitando a aplicação e compartilhamento do conhecimento adquirido na Universidade Federal de Juiz de Fora. O diagnóstico organizacional da UBS de Conselheiro Pena revelou que a maioria das afirmativas são fatores positivos. Das 24 afirmativas do questionário, 18 foram categorizadas como pontos fortes, indicando excelente desenvolvimento dos conhecimentos, expertise dos profissionais, infraestrutura adequada e processos eficientes.

Palavras-chave: Gestão do Conhecimento; Análise SWOT; Mapeamento do conhecimento; Unidade Básica de Saúde; Diagnóstico organizacional.

ABSTRACT

This work investigates how SWOT Analysis can map knowledge in a Basic Health Unit in Conselheiro Pena, performing an organizational diagnosis on knowledge management. The degree of agreement of employees regarding the strengths, weaknesses, opportunities and threats of the organization is assessed. The relevance lies in the contribution to Administration and Information Science in Knowledge Management in Public Administration, promoting techniques originating from the private sector, assisting managers' decisions and the daily practices of UBS professionals. A descriptive research with a qualitative and quantitative approach was carried out, through a case study on the organizational diagnosis of the UBS in Conselheiro Pena, focusing on knowledge management. The city was chosen for its proximity to the advanced campus of UFJF in Governador Valadares and for the researcher's residence in the city, facilitating the application and sharing of knowledge acquired at the Federal University of Juiz de Fora. The organizational diagnosis of the UBS in Conselheiro Pena revealed that most of the statements are positive factors. Of the 24 statements in the questionnaire, 18 were categorized as strengths, indicating excellent knowledge development, professional competence, adequate infrastructure and efficient processes.

Keywords: Knowledge management; SWOT analysis; Knowledge mapping; Basic Health Unit; Organizational diagnosis.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	10
2.1 GESTÃO DO CONHECIMENTO.....	10
2.2 MAPEAMENTO DO CONHECIMENTO	13
2.3 GESTÃO DO CONHECIMENTO NO SETOR PÚBLICO	15
3 METODOLOGIA DE PESQUISA.....	17
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	21
5 CONCLUSÃO	30
REFERÊNCIAS.....	33
APÊNDICE A - Ranking Médio.....	34
APÊNDICE B - Gráficos	45

1 INTRODUÇÃO

Muito se discute sobre o conhecimento gerado e compartilhado dentro e fora das organizações, pois, a sua disseminação contribui para reduzir a dependência entre as pessoas, facilitando o acesso e a socialização da informação mais relevante no momento apropriado e da maneira mais adequada (Trevisan; Damian, 2018). A gestão do conhecimento é de suma importância nas organizações, pois, a sua utilização opera como estratégia para melhorar a competitividade podendo desempenhar um papel fundamental na facilitação da criação, transferência e aplicação do conhecimento nas organizações (Ramos; Yamaguchi; Costa, 2020).

Segundo Amorim e Costa (2020), a gestão do conhecimento com aplicação prática na Administração Pública tem como intenção contribuir para a melhoria contínua da qualidade no serviço público prestado à sociedade. Avaliar o quão bem a gestão do conhecimento funciona em uma organização é importante para melhorar constantemente a forma como ela identifica, cria, guarda, compartilha e usa seu conhecimento (Santos; Bastos, 2019).

Para mapear a gestão do conhecimento pode-se usar algumas ferramentas administrativas como a Análise SWOT. Segundo Thomaz (2018) o uso da Análise SWOT é de grande importância em um ambiente particular e privado, mas também pode ser utilizada na administração pública, pois, essa ferramenta permite identificar características organizacionais e adaptar práticas da administração privada, tornando-se uma ferramenta valiosa em ambos os contextos.

Este trabalho tem como inspiração e visa dar continuidade a pesquisa realizada no artigo “o mapeamento do conhecimento por meio da Análise SWOT: estudo em uma organização pública de saúde”. Ao concluir o artigo, as pesquisadoras da Unesp e USP, Dos Santos e Damian (2018) sugeriram que a aplicação da Análise SWOT no mapeamento do conhecimento pode representar uma abordagem de grande valor para instituições de saúde. Isso poderia possibilitar uma gestão do conhecimento mais eficaz e estratégica, ao identificar áreas de conhecimento-chave e alinhá-las com as necessidades da organização, potencialmente resultando em melhorias substanciais na prestação de serviços de saúde.

Esta pesquisa procura responder a seguinte pergunta: Como a Análise SWOT pode contribuir para mapear o conhecimento em uma Unidade Básica de Saúde de

Conselheiro Pena? Com o objetivo de realizar um diagnóstico organizacional da UBS de Conselheiro Pena, em relação à gestão do conhecimento. Especificamente, busca-se avaliar por meio da Análise SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*) o grau de concordância dos servidores da UBS em relação aos potenciais conhecimentos relacionados às forças, fraquezas, oportunidades e ameaças da organização.

A pesquisa tem sua relevância na contribuição para os campos da Administração e Ciência da Informação, especialmente no contexto da Gestão do Conhecimento na Administração Pública, ao promover a adoção de técnicas frequentemente utilizadas no setor privado. Torna-se especialmente importante para aplicação de conteúdo e contribuição para uma prefeitura municipal. Trata-se de um tema relevante pois pode funcionar como subsídio estratégico para as distintas tomadas de decisões dos gestores públicos, bem como para as práticas diárias de trabalho dos profissionais da UBS em questão, ou como exemplo para outros municípios.

O estudo foi conduzido em uma instituição de saúde pública localizada no município de Conselheiro Pena, com abordagens, predominantemente, qualitativas e quantitativas. Os dados foram coletados através da aplicação de formulários online aos servidores da Unidade Básica de Saúde. A Análise SWOT foi adotada como uma ferramenta potencial para mapear os conhecimentos dentro e fora da Unidade Básica de Saúde. Esta cidade foi escolhida devido à sua proximidade com o campus avançado da UFJF em Governador Valadares.

Este trabalho está organizado em cinco partes. Primeiro, a introdução que contextualiza o tema. Em seguida, o referencial teórico que foi dividido nos seguintes tópicos: Gestão do Conhecimento, Mapeamento do Conhecimento e Gestão do Conhecimento no setor público. Depois, a metodologia usada, seguida pela análise dos resultados e, finalmente, a conclusão, com sugestões para estudos futuros.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 GESTÃO DO CONHECIMENTO

Os autores Silva e Burger (2018), afirmam que dentro das organizações o conhecimento é uma vantagem e os gestores devem se esforçar para compartilhá-lo

e aplicá-lo. Isso é importante porque o conhecimento está sempre mudando. As organizações que incentivam a aprendizagem e a inovação estão melhor preparadas para se adaptar e crescer.

O conhecimento tanto interno quanto externo, sendo um recurso fundamental para criar vantagens competitivas duradouras nas organizações, torna-se ainda mais valioso quando gerenciado de forma eficaz. A Gestão do Conhecimento, um modelo amplo de gestão, visa justamente maximizar o valor desse recurso, impactando positivamente na competitividade e prevenindo a perda de conhecimento, beneficiando organizações, funcionários, parceiros, clientes, governos e cidadãos (Damian; Cabero, 2020)

De acordo com Costa, Leite e Tavares (2018) a gestão do conhecimento envolve a criação de um ambiente propício para a construção, compartilhamento e aplicação do conhecimento. Quando as práticas de gestão do conhecimento são adequadamente delineadas e implementadas, têm o potencial de influenciar de forma positiva o desempenho da organização (Ziviani; Amarante; França, 2019).

Nesse contexto, Santos, Damian e Valentim (2019) alegam que a gestão eficaz do conhecimento é vital para que as organizações transformem o conhecimento em ativo estratégico, promovendo a geração de novos conhecimentos e ganhando vantagem competitiva. Podendo abranger aspectos comportamentais, culturais, tecnológicos e estratégicos, sendo aplicável em diversos contextos organizacionais devido à importância do conhecimento como matéria-prima essencial (Barbosa, 2020).

A análise do cenário das organizações modernas revela uma clara ligação entre o conhecimento, a inteligência competitiva e as estratégias dos decisores, destacando assim a sua relevância crítica na melhoria dos processos de negócio e no ganho de vantagens competitivas. Portanto, para o sucesso de uma organização, é crucial direcionar a atenção não apenas para recursos e processos, mas também para o conhecimento e o potencial dos colaboradores, reconhecendo que as pessoas são fontes valiosas de conhecimento, contribuindo assim para a construção de uma base sólida de inteligência competitiva (Abreu, 2018).

Como os autores disseram anteriormente, a gestão do conhecimento pode ser um potencial estratégico em uma organização, dito isso, é importante que os processos essenciais de gestão do conhecimento sejam executados. Veja no Quadro 1.

Quadro 1 - Processos Essenciais da Gestão do Conhecimento

Processo	Significado
Identificação	Examinar o ambiente de conhecimento da organização, promovendo a transparência interna e externa para auxiliar os funcionários a encontrar o que necessitam.
Aquisição	Adquirir conhecimento de fontes externas quando não é possível desenvolvê-lo internamente.
Desenvolvimento	Fomentar a criação de habilidades, produtos, ideias e processos inovadores com base em pesquisas de mercado e colaboração com o setor de Pesquisa & Desenvolvimento.
Compartilhamento e Distribuição	Facilitar a transformação de informações individuais em conhecimento que a organização como um todo possa usar, focando a transição do conhecimento pessoal para o coletivo.
Utilização	Garantir a aplicação eficaz do conhecimento organizacional em prol da organização.
Retenção	Favorecer a retenção seletiva de informações e experiências, organizando de forma precisa os processos de seleção, armazenamento e atualização do conhecimento.

Fonte: Abreu (2018).

Souza (2020) retrata que a alta administração assume um papel crucial na garantia da execução dos processos fundamentais de gestão do conhecimento. Isso inclui definir os campos de conhecimento e estabelecer metas desafiadoras. Além disso, é responsável por criar uma cultura organizacional que promova a inovação, experimentação e aprendizado contínuo.

Suas responsabilidades incluem: a) focar nas competências estratégicas; b) mapear o conhecimento organizacional; c) definir estratégias de gestão do conhecimento; d) identificar e proteger ativos intangíveis; e) realizar o alinhamento organizacional; e f) exercer uma liderança que apoie a gestão do conhecimento (Souza, 2020).

Muitos autores ressaltam a importância do conhecimento em uma sociedade caracterizada por mudanças frequentes, forte competição e avanços tecnológicos. Para Oliveira *et al.* (2018) compreender e habilmente gerenciar o conhecimento são

aspectos essenciais para conquistar uma posição competitiva favorável no mercado e alcançar os objetivos de crescimento, competitividade e rentabilidade da organização.

2.2 MAPEAMENTO DO CONHECIMENTO

Observa-se um amplo debate e um crescente interesse no tópico do mapeamento de processos dentro das organizações, uma prática abrangente que engloba diversas etapas, desde a concepção e criação dos processos até sua execução, documentação, monitoramento e controle. Essa abordagem visa primordialmente alcançar os resultados almejados pela organização, impulsionando melhorias contínuas, aumentando a eficiência operacional e aprimorando a eficácia dos processos em busca da excelência organizacional (Aizprua; Cardoso, 2020).

A prática de registrar o conhecimento organizacional relacionado a processos, produtos, serviços e interações com os clientes implica na criação de um mapeamento de conhecimento que descreve os fluxos e relacionamentos entre indivíduos, grupos ou a organização como um todo. Esse mapeamento das práticas, pode desempenhar um papel fundamental na promoção do compartilhamento e disseminação de conhecimento dentro da organização, assegurando que este seja não apenas preservado, mas também ampliado em todos os setores da instituição (MARONATO, 2018).

Segundo Barbalho, Inomata e Fernandes (2021) o mapeamento do conhecimento é um elemento primordial para a Gestão do Conhecimento e é indispensável para o bom desempenho de um grupo e a execução do trabalho colaborativo. É considerado estratégico, relevante e assegura estabilidade e durabilidade às organizações, como apontam os estudos que destacam a importância de considerar variáveis do ambiente externo, interno e da memória organizacional em qualquer construção relacionada ao conhecimento.

Para Da Silva (2018) o Mapeamento do Conhecimento, ao identificar os conceitos essenciais e suas interligações, permite que a equipe adquira um entendimento coletivo da área de estudo. O primeiro e fundamental Elemento Construtivo da Gestão do Conhecimento é o mapeamento do conhecimento, que envolve a identificação de habilidades e potencialidades através da análise do ambiente de conhecimento da organização (Damian; Cabero, 2020)

Dessa forma, o mapeamento do conhecimento possibilita a identificação e o acompanhamento do fluxo do conhecimento, o que, por sua vez, proporciona insights aos gestores das organizações sobre maneiras de intervir e aprimorar esses processos. O resultado final esperado é a melhoria na formação, gestão e armazenamento do conhecimento, com benefícios adicionais (Anna, 2018).

Pereira e Pacheco (2021) enfatizam a importância de as organizações adotarem medidas significativas para dar prioridade ao mapeamento do conhecimento e às melhores práticas de gestão de seus colaboradores. Isso possibilita tornar o conhecimento acessível a todos na organização, auxiliando na superação de paradigmas e na formação de um comportamento humano crucial para a criação de uma cultura colaborativa e participativa.

O Mapeamento do Conhecimento é uma prática que oferece suporte à implementação de todas as estratégias de gestão do conhecimento. Ele envolve a codificação através de taxonomias ou mapas de conhecimento, permitindo a identificação de ativos e fontes de conhecimento, sejam eles explícitos ou tácitos, embora não os contenha diretamente. Além disso, o Mapeamento do Conhecimento facilita a localização e a avaliação das capacidades, oportunidades, necessidades e restrições relacionadas ao conhecimento (Machado; Urpia; Dal Forno, 2019).

Esses autores dividem o mapeamento do conhecimento em explícito e tácitos.

- a) Mapeamento dos conhecimentos explícitos: Identificar e armazenar os conhecimentos organizacionais é essencial para promover a contribuição de todos. Os conhecimentos implícitos nas pessoas devem ser formalizados em conhecimentos explícitos, que são estocados e podem ser de curto ou longo prazo, servindo como fonte para decisões imediatas e futuras.
- b) Mapeamento dos conhecimentos tácitos: Os conhecimentos tácitos são intrínsecos às pessoas e representam a forma mais desafiadora de formalização, muitas vezes servindo como base para a criação de novos conhecimentos explícitos. Eles são compostos por interpretações, experiências vividas, sugestões que sustentam os processos, ideias e, por vezes, conhecimentos que a organização não tem consciência de que seus indivíduos possuem (Machado; Urpia; Dal Forno, 2019).

Werner e Werner (2020) afirmam que o mapeamento de conhecimentos individuais e organizacionais busca identificar informações essenciais para as atividades da organização, resultando na criação da memória organizacional, que armazena informações individuais e coletivas.

2.3 GESTÃO DO CONHECIMENTO NO SETOR PÚBLICO

O conhecimento representa um recurso vital para as organizações, sua administração torna-se fundamental para as organizações modernas, incluindo as do setor público, inseridas em um ambiente social e de negócios cada vez mais complexo. Portanto, a gestão do conhecimento em organizações públicas surge como um alicerce essencial para ajudá-las a alcançar seus objetivos junto à sociedade (Santos; Kuniyoshi; Gaspar, 2019).

Segundo Lira e Pinto (2021) a Gestão do Conhecimento emerge como uma opção factível para as organizações, oferecendo suporte para enfrentar os desafios da era atual, na qual o conhecimento é reconhecido como seu recurso fundamental. No âmbito do setor público, seu conjunto de práticas e abordagens contribui para a melhoria dos processos, produtos e serviços oferecidos à sociedade, promovendo inovação e um processo de aprendizado contínuo.

A Gestão do Conhecimento representa um fenômeno complexo que está introduzindo uma nova dinâmica na maneira como as organizações, particularmente as organizações públicas, interagem com o compartilhamento de conhecimento. Embora a maioria das pesquisas sobre Gestão do Conhecimento se concentre nas organizações privadas, há uma clara necessidade de explorar oportunidades de pesquisa que se concentrem no compartilhamento de conhecimento voltado especificamente para as organizações públicas (Zanuzzo *et al.*; Besen; Santos, 2019).

Alfenas *et al.* (2021) afirmam que a Gestão do Conhecimento desempenha um papel fundamental na asseguarção da continuidade e sucesso das organizações, inclusive as do setor público. É frequentemente destacada como um diferencial competitivo relevante, pois a capacidade de adquirir, compartilhar, utilizar e inovar com base no conhecimento interno pode influenciar positivamente a eficiência, a qualidade dos serviços e a capacidade de adaptação às mudanças no ambiente organizacional, fortalecendo, assim, a posição da organização no mercado e na sociedade em geral.

Os mesmos autores previamente mencionados conduziram um estudo de revisão bibliográfica que abordou as barreiras culturais que impactam a implementação efetiva da gestão do conhecimento em organizações públicas brasileiras. Consulte o Quadro 2 para mais detalhes.

Quadro 2 - As barreiras culturais que impactam a implementação efetiva da gestão do conhecimento em organizações públicas brasileiras

Barreiras Culturais à Gestão do Conhecimento	
Organizacionais	Fatores que afetam a Gestão do Conhecimento incluem crenças e valores da alta administração, aspectos políticos e geográficos, padrões profissionais, diversidade cultural não gerenciada, falta de alinhamento de objetivos, cultura organizacional, decisões externas, ambiente de mercado, isolamento de setores, autoritarismo e subestimação do potencial da GC.
Pessoais	Diversidade cultural; códigos; língua; etnia; componentes históricos, familiares, crenças, valores, escolarização; meio ambiente; percepção; dificuldade de adaptação; problemas emocionais; resistência a mudanças; aceitação dos canais de comunicação; habilidades pessoais.

Fonte: Alfnas *et al.* (2021).

O conhecimento é um ativo de natureza intangível, representando um desafio para os gestores em sua administração, inclusive no contexto das organizações públicas (Nogueira *et al.*, 2018). Visto esse desafio existente, Santos e Bastos (2019) observaram que a pesquisa relacionada à Gestão do Conhecimento na Administração Pública tem se concentrado predominantemente em diagnósticos e na fase de implementação, enquanto a avaliação de impacto após a implementação permanece como um amplo campo a ser explorado.

A Gestão do Conhecimento é uma contribuição significativa para as Instituições Públicas, uma vez que se debruça sobre desafios como a preservação do conhecimento e promove melhorias substanciais na capacidade de atender às crescentes necessidades da sociedade. Nesse contexto, é de extrema relevância aprofundar a avaliação de sua eficácia e desempenho, reconhecendo assim seu papel crucial na contínua evolução e adaptação dessas instituições em um ambiente complexo e dinâmico (Martins, 2023).

No contexto da saúde pública, a aplicação da Gestão do Conhecimento emerge como um fator-chave na busca pela aprimoração da prestação de serviços à sociedade. Essa abordagem estratégica abraça a coleta, compartilhamento, disseminação e aplicação de informações e experiências relevantes, visando aperfeiçoar não apenas a eficácia dos tratamentos e intervenções, mas também o acesso a serviços de qualidade e a satisfação geral dos pacientes e cidadãos, fortalecendo assim a capacidade do sistema de saúde pública em atender às crescentes necessidades da população de maneira eficiente e eficaz (Corrêa, 2023)

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

Este trabalho buscou responder como a Análise SWOT pode contribuir para mapear o conhecimento em uma Unidade Básica de Saúde de Conselheiro Pena. Para isso, realizou-se uma pesquisa descritiva com uma abordagem principalmente qualitativa e quantitativa, por meio de um estudo de caso sobre o diagnóstico organizacional da UBS de Conselheiro Pena, em relação à gestão do conhecimento.

A pesquisa descritiva tem como objetivo encontrar correlações entre variáveis e concentra-se não apenas na descoberta, mas também na análise dos fatos, incluindo sua descrição, classificação e interpretação (Fernandes, 2018). Tendo o propósito de retratar uma realidade específica a ser investigada. Conforme a pergunta de pesquisa, é viável descrever aspectos sociodemográficos, epidemiológicos, problemas e diversas outras características, incluindo as relações e variáveis entre eles (Sampaio, 2022).

A abordagem qualitativa considera que o conhecimento é produzido através da interação entre o ambiente, os indivíduos envolvidos e o objeto de estudo (Freitas; Aguiar, 2021). É relevante enfatizar que a pesquisa qualitativa é adotada como um método que permite uma compreensão minuciosa e aprofundada dos eventos em estudo (Lima Júnior, 2021).

Já a abordagem quantitativa busca identificar indicadores e tendências na realidade, fornecendo dados objetivos e representativos. Isso contrasta com a abordagem aristotélica da ciência, que desconfia das evidências e experiências imediatas. Seu foco principal está na quantificação dos fenômenos, com menor ênfase na subjetividade e individualidade (Mussi *et. al.*, 2019)

Tanto a abordagem qualitativa quanto a abordagem quantitativa discutem problemas de pesquisa, buscando verificar suas causas de maneiras distintas. Elas são usadas juntas para complementar a análise do objeto de pesquisa. Em vez de serem consideradas como abordagens opostas, são vistas como complementares. A pesquisa qualitativa e a pesquisa quantitativa se apoiam mutuamente na busca por soluções e respostas a problemas (Soares, 2019)

Um estudo de caso segundo Heerdt e Leonel (2022), envolve uma investigação minuciosa, profunda e abrangente de uma ou de poucas unidades que são empiricamente observáveis, permitindo uma compreensão ampla e detalhada.

Em um estudo de caso, a análise aprofundada se concentra em uma unidade, que pode ser um indivíduo, uma família, uma empresa ou uma situação específica.

A coleta de dados nesta pesquisa foi realizada por meio de um questionário elaborado em consonância com os objetivos do estudo. Segundo Ferreida, Schwarzbach e Ferreira (2018) o questionário é um instrumento que consiste em uma série de perguntas ordenadas para resposta por escrito, sem a presença do entrevistador. Essa abordagem destaca-se pela eficiência ao economizar tempo, alcançar uma ampla audiência e fornecer respostas rápidas, precisas e seguras, reduzindo riscos de distorção e garantindo flexibilidade e uniformidade na avaliação.

Neste estudo, optou-se pela utilização da Escala Likert. Ela é uma ferramenta somativa desenvolvida por Rensis Likert em 1932, é amplamente reconhecida como o modelo predominante para medir atitudes, preferências e percepções. Suas categorias de resposta, geralmente em cinco níveis de "discordo totalmente" a "concordo totalmente", permitem aos participantes atribuir uma nota, expressando o grau de concordância ou discordância com uma afirmação específica (Feijó; Vicente; Petri, 2020).

Com o intuito de analisar os dados quantitativos do estudo e mapear o conhecimento presente na Unidade Básica de Saúde, empregou-se a Estatística Descritiva Simples, especificamente, o cálculo da Média Ponderada e do Ranking Médio. Segundo Sampaio, Assumpção e Fonseca (2018), a Estatística Descritiva Simples, vai desde a observação de tabelas até métodos avançados, extrai dados cruciais, como médias e tendências, fundamentais para inferências.

De acordo com o grau de concordância, afirmação e dissertação dos servidores da UBS, o cálculo do Ranking Médio (RM) atribuiu valores de um a cinco para cada resposta. A Média Ponderada foi então calculada para cada afirmação da escala, levando em consideração a frequência das respostas (APÊNDICE A).

Na interpretação dos resultados do RM, considerou-se que valores mais próximos a 5 representam maior nível de concordância dos profissionais, e aqueles mais próximos a 1, menor nível de concordância. Para a representatividade das dimensões, adotou-se a seguinte classificação: Pontos Fortes e Oportunidades entre 3,1 e 5; Pontos Fracos e Ameaças entre 0 e 3. Com o RM de cada item é possível avaliar o nível de concordância dos profissionais com as respectivas afirmações, e, com a Média Ponderada (MP) de cada dimensão, evidenciar a sua representatividade.

Para analisar os dados qualitativos, foi necessário empregar a Análise de Conteúdo, utilizando a técnica de análise categorial. Nesse processo, as categorias foram definidas 'a priori' com base nos fundamentos da Análise SWOT. Segundo Cardoso, Oliveira e Ghelli (2021), a Análise de Conteúdo é uma metodologia crucial na pesquisa qualitativa, uma vez que se dedica à análise dos sentidos e significados das comunicações buscando compreender e interpretar de maneira mais aprofundada a realidade em questão.

Esses mesmos autores afirmam que a Análise Categorical serve como base para descrever as principais fases de uma Análise de Conteúdo, sendo a mais antiga e amplamente utilizada entre as técnicas dessa abordagem. Esse método opera desmembrando o texto em unidades, que são posteriormente agrupadas em categorias.

Neste trabalho, as categorias foram definidas 'a priori' com base nos princípios da Análise SWOT. Segundo Leite e Gasparotto (2018) a Análise SWOT, desenvolvida nos anos 1960, visa avaliar os ambientes interno e externo de uma organização, identificando pontos fortes e fracos em comparação com oportunidades e ameaças de mercado. Essa ferramenta de gestão oferece à alta administração controle sobre o sistema produtivo, destacando áreas para melhoria e oportunidades a serem exploradas, mantendo a organização alerta para desafios no mercado.

A finalidade da análise SWOT é indicar a preparação da organização para os desafios futuros apresentados na matriz. O foco principal ao cruzar os resultados é dar prioridade ao ambiente interno, dada a sua maior capacidade de controle. Dessa forma, é viável identificar oportunidades para mitigar as ameaças provenientes do ambiente externo. Por meio da avaliação dos pontos fortes e fracos, ao construir a Análise SWOT, é possível formular questões estratégicas com base na combinação desses elementos. (Carvalho *et al.*; 2022).

Dessa forma, torna-se factível estabelecer correlações entre os conceitos anteriormente expostos, representando-os por meio de perspectivas diversas, embora com ideias convergentes. Vale ressaltar a aplicação da Análise SWOT no contexto abordado neste trabalho. Para a análise subsequente dos resultados desta pesquisa, elaborou-se o quadro apresentado a seguir, categorizando os princípios da Análise SWOT adaptada, conforme apresenta o Quadro 3.

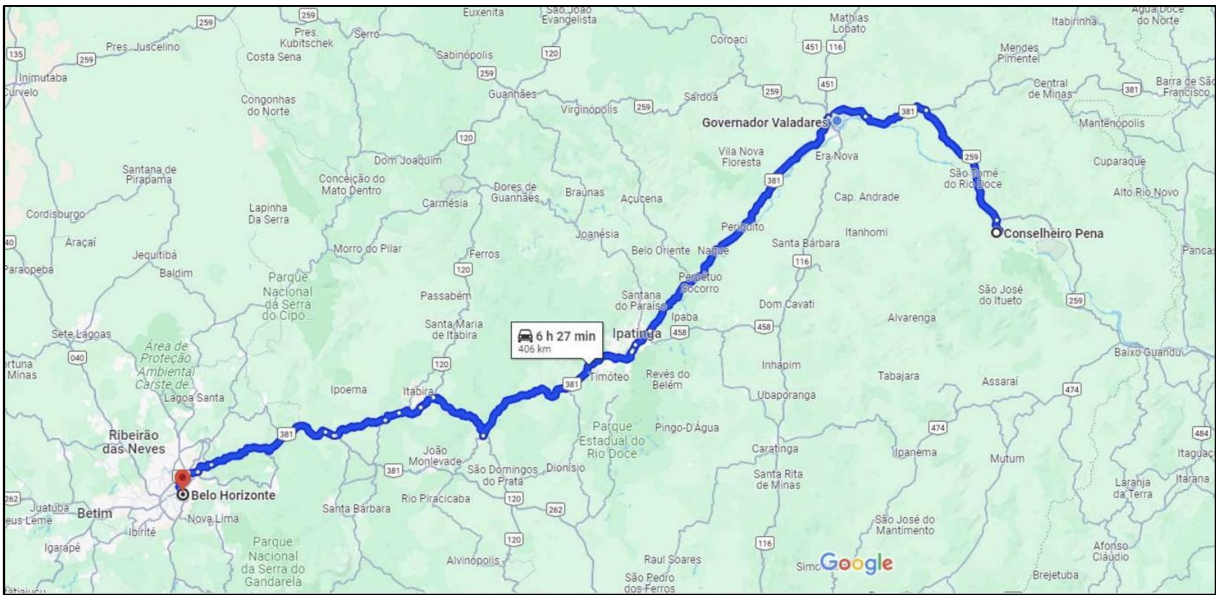
Quadro 3 - Categorização dos princípios da análise SWOT para analisar os dados

Análise SWOT		
Fatores Internos	Fatores Positivos da UBS	Fatores Negativos da UBS
	Atividades e práticas internas executadas de maneira eficiente, resultando em benefícios positivos para a organização.	Atividades e práticas internas que não são executadas de maneira eficiente, contribuindo para a geração de impactos negativos na organização.
Fatores Externos	Oportunidades para a UBS	Ameaças para a UBS
	Diversas formas de ações práticas, informações e conhecimentos adquiridos externamente à unidade e provenientes de outras organizações, capazes de agregar oportunidades de crescimento para a organização.	Diversas categorias de ações práticas, informações, conhecimentos e características do ambiente externo que têm o potencial de obstaculizar o desenvolvimento organizacional eficaz.

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

A Unidade Básica de Saúde analisada neste estudo está situada em Conselheiro Pena. O município se estende por 1.483,9 km² e contava com 22 921 habitantes no último censo. Esta cidade é um município brasileiro no interior do estado de Minas Gerais, Região Sudeste do país. Localiza-se no vale do rio Doce, a leste da capital do estado, distante cerca de 400 km. Vizinho do município de Governador Valadares que se situa a 94,4 km de distância, Veja a Imagem 1.

Imagem 1 - Mapa de distância entre o município de Conselheiro Pena e as cidades de Governador Valadares e Belo Horizonte



Fonte: Google Maps, (2024).

A seleção desta cidade é fundamentada na sua proximidade com a sede do campus avançado da UFJF em Governador Valadares. Destaca-se que a pesquisadora reside nesse município, o que se torna relevante para aplicar e compartilhar o conhecimento adquirido na Universidade Federal de Juiz de Fora - campus Governador Valadares.

A Unidade Básica de Saúde utilizada neste trabalho presta os seguintes serviços: Eletrocardiograma; aferição de pressão arterial; aferição de glicemia; consultas e acompanhamento; pré-natal puericultura; HiperDia; vacinas; testes rápidos; teste de gravidez; curativos; coletas de algumas demandas para biópsia; retirada de ponto e pequenas cirurgias.

Conta com três equipes de Saúde da Família, essa equipe é composta por médicos, enfermeiros, técnicos em enfermagem e agentes comunitários de saúde. No momento em que a pesquisa foi realizada a equipe 1 de Saúde da Família atendia 3.251 usuários, a equipe 2 atendia 2.895 usuários e por fim a equipe 3 atendia 2.805 usuários. Ou seja, esta pesquisa analisou a percepção de 16 servidores, que estão em contato, em média, com 10 mil cidadãos, ou seja, quase metade da população do município.

O Programa Saúde da Família, iniciado em 1994, tornou-se a principal estratégia para transformar o modelo assistencial e ampliar o acesso aos serviços de saúde no SUS. A PNAB de 2006 fortaleceu a mudança do modelo ao posicionar a Saúde da Família como estratégia, destacando a equipe multiprofissional como porta de entrada preferencial e coordenadora da atenção na rede. Sistemas de saúde com uma porta de entrada organizada e uma rede de atenção básica robusta tendem a apresentar melhores resultados (Pinto; Giovanella, 2018).

O questionário previamente citado foi aplicado em 16 desses servidores durante o período de 18 de outubro de 2023 a 18 de novembro de 2023. O questionário foi elaborado em conformidade com as Diretrizes Operacionais da Unidade Básica de Saúde, aplicadas por Dos Santos e Damian em 2018.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção, serão explorados os resultados do estudo com base na análise do questionário utilizado, visando responder à pergunta central da pesquisa: "Como a Análise SWOT pode contribuir para mapear o conhecimento em uma Unidade

Básica de Saúde de Conselheiro Pena?" O objetivo é realizar um diagnóstico organizacional da UBS de Conselheiro Pena, especialmente no que diz respeito à gestão do conhecimento. A análise se concentra em avaliar o grau de concordância dos servidores da UBS em relação aos potenciais conhecimentos associados às forças, fraquezas, oportunidades e ameaças da organização.

O questionário (APÊNDICE B) aplicado compreende 24 afirmações, nas quais os participantes foram solicitados a expressar seus níveis de concordância por meio das seguintes categorias: (I) Discordo totalmente; (II) Discordo; (III) Nem discordo, nem concordo; (IV) Concordo; e (V) Concordo totalmente.

No Quadro 4, apresentam-se a Média Ponderada (MP) e o valor do Ranking Médio (RM) associados a cada afirmação do questionário, delineando as respostas dos profissionais participantes.

Quadro 4 - Dados obtidos por meio da aplicação do questionário "Pesquisa sobre a UBS (Unidade Básica de Saúde) de Conselheiro Pena. Trabalho de Conclusão de Curso de Administração da UFJF/GV

Afirmações	Média	Ranking médio
1. A análise epidemiológica e social da área de atuação da Unidade é frequentemente efetuada.	50	3,125
2. Os profissionais procuram identificar organizações parceiras e recursos sociais que possam aprimorar os serviços da Unidade	50	3,125
3. Encontros em grupo ocorrem com regularidade na Unidade	54	3,375
4. A troca de informações e conhecimentos ocorre entre os profissionais e o gestor	52	3,25
5. Programas de formação externa são oferecidos e ministrados aos profissionais da Unidade.	55	3,4375
6. A gestão do horário de funcionamento da Unidade ocorre de forma eficaz	53	3,3125
7. A adesão ao horário de funcionamento é efetuada com sucesso.	52	3,25
8. Os registros da Unidade são regularmente atualizados e mantidos em ordem	49	3,0625
9. A atualização do cadastro dos pacientes é constante.	54	3,375
10. A equipe externa de regulação fornece um apoio satisfatório à Unidade	48	3
11. A marcação de consultas na Unidade é regularmente coordenada de forma sistemática	50	3,125
12. Os profissionais utilizam o Prontuário Eletrônico do Paciente com eficácia	52	3,25

13. Os profissionais têm confiança de que o Prontuário Eletrônico do Paciente é um sistema eficaz para aprimorar os serviços oferecidos aos pacientes	53	3,3125
14. A Unidade disponibiliza instalações físicas e equipamentos adequados para os pacientes	51	3,1875
15. Os profissionais administram as atividades com o objetivo de diminuir os obstáculos burocráticos que prejudicam a capacidade de resolver os problemas dos pacientes	51	3,1875
16. A sala de vacinação opera durante todo o expediente, incentivando constantemente a atualização das vacinas.	54	3,375
17. O setor de medicamentos opera durante todo o horário de expediente	55	3,4375
18. Os testes imunológicos de gravidez estão disponíveis para os pacientes durante todo o horário de expediente.	55	3,4375
19. A realização do exame de Papanicolau é frequentemente disponibilizada aos pacientes.	57	3,5625
20. A gestão e monitoramento dos medicamentos na farmácia estão integrados e em conformidade com o sistema de informação da Unidade.	51	3,1875
21. Os pacientes recebem instruções sobre o uso adequado do medicamento prescrito, incluindo informações sobre posologia, efeitos colaterais e reações adversas.	53	3,3125
22. A lista dos serviços fornecidos pela Unidade Básica de Saúde está sempre exposta em um local visível e de fácil acesso para os pacientes.	46	2,875
23. Eu entendo o significado de "Totem de pesquisa".	48	3
24. Há a necessidade de um serviço de ouvidoria para lidar com as demandas e queixas	52	3,25

Fonte: Elaborado pela autora, (2024).

Com base nos resultados do questionário "Pesquisa sobre a UBS (Unidade Básica de Saúde) de Conselheiro Pena. Trabalho de Conclusão de Curso de Administração da UFJF/GV", apresentados no Quadro 5, e seguindo o critério para a análise dos dados quantitativos, descritas na seção de Metodologia de Pesquisa. É possível declarar que as afirmações que se destacaram na concordância dos profissionais, alcançando um índice de Média Ponderada entre 3,1 e 5, foram: (1), (2), (3), (4), (5), (6), (7), (9), (11), (12), (13), (14), (15), (16), (17), (18), (19), (20), (21) e (24).

É essencial também considerar as demais afirmativas que se destacaram na discordância dos profissionais e que obtiveram um índice de média ponderada entre 3 e 0, estas foram as afirmações: (8) Os registros da Unidade são regularmente atualizados e mantidos em ordem; (10) A equipe externa de regulação fornece um

apoio satisfatório à Unidade; (22) A lista dos serviços fornecidos pela Unidade Básica de Saúde está sempre exposta em um local visível e de fácil acesso para os pacientes; (23) Eu entendo o significado de "Totem de pesquisa".

Para a análise dos dados qualitativos, descritos na seção de Metodologia de Pesquisa, mais especificamente no Quadro 3: "Categorização dos princípios da análise SWOT para analisar os dados.", foi possível categorizar cada afirmativa do questionário aplicado.

Baseando-se na primeira categoria - Fatores Positivos da UBS -, observou-se que a maior parte das afirmativas fazem parte desta categoria que representam um excelente desenvolvimento dos conhecimentos ativados em pontos positivos. A estrutura física e os equipamentos adequados oferecidos aos profissionais que atuam na unidade são vistos como um dos pontos fortes da organização.

Esse aspecto é evidenciado nas afirmativas 14, 16 e 17, que destacam que a unidade disponibiliza instalações físicas e equipamentos adequados para os pacientes. Além disso, a sala de vacinação opera durante todo o expediente, incentivando constantemente a atualização das vacinas, e o setor de medicamentos também funciona durante todo o horário de expediente.

As afirmações 18 e 19 asseguram a disponibilidade contínua do teste imunológico de gravidez e da coleta de Papanicolau ao longo de todo o horário de funcionamento isso é uma demonstração clara do comprometimento da organização com a população atendida, além de refletir o cumprimento adequado das diretrizes operacionais da Unidade Básica de Saúde.

Essas cinco afirmativas estão relacionadas à qualidade da infraestrutura física da UBS, indicando um padrão adequado ou elevado. Isso sugere que a UBS possui instalações de qualidade. Além disso, evidencia-se que os equipamentos necessários para os servidores desempenharem suas funções estão devidamente disponibilizados, garantindo assim um ambiente propício para suas atividades.

Em relação ao prontuário eletrônico do paciente, notou-se que os profissionais estão conscientes da efetividade do sistema para a melhoria dos serviços ofertados. As afirmativas 12 e 13, que tratam da eficiência no acesso e uso do prontuário eletrônico do paciente, obtiveram um RM alto, sendo categorizadas como pontos positivos da UBS. Isso indica que a unidade apresenta uma implantação e utilização efetiva desse sistema, o que otimiza a produção, a gestão e o uso da informação nesses ambientes organizacionais.

A afirmativa 20 também aborda o sistema de informação da unidade, salientando que a gestão e o monitoramento dos medicamentos na farmácia estão alinhados e em conformidade com o sistema de informação da Unidade. Isso é mais um aspecto positivo da UBS, que reforça a eficácia da utilização desse sistema. Este sucesso na integração do sistema contribuiu para a constante atualização do cadastro dos pacientes e para a eficiência na organização dos agendamentos de consultas da unidade, como evidenciado nas afirmativas 9 e 11.

A análise epidemiológica e social da área de atuação da Unidade é realizada regularmente, conforme indicado na afirmativa 1. Essa análise produz resultados satisfatórios, destacando-se como um ponto positivo para a organização. Ela fornece informações territoriais e contextuais sobre os pacientes e a população em geral, servindo como base para o desenvolvimento de planejamento estratégico. Esse planejamento visa a implementação de novas práticas ajustadas às características e demandas da população avaliada.

Observou-se na afirmativa 15 que os profissionais gerenciam as atividades com o objetivo de diminuir os obstáculos burocráticos que dificultam a resolução dos problemas dos pacientes. Isso impacta positivamente ao fornecer instruções adequadas aos pacientes sobre o uso correto dos medicamentos prescritos, incluindo informações sobre posologia, efeitos colaterais e reações adversas, visto na afirmativa 21.

Pode-se afirmar que essas duas observações são pontos positivos da UBS em questão, pois um serviço de qualidade, prestado com rapidez e eficácia pelos servidores, pode influenciar positivamente a forma de atendimento e a execução das ações. Isso pode contribuir para mudar a imagem do serviço público de saúde, muitas vezes considerado um sistema puramente burocrático e lento.

Seguindo a mesma linha de raciocínio, verifica-se que a troca de informações e conhecimentos ocorre entre os profissionais e o gestor nesta UBS, conforme indicado na afirmativa 4. Essa interação resulta da parceria constante entre os servidores, que se reúnem regularmente em grupo na Unidade e participam de programas de formação externa. Essas questões foram evidenciadas nas afirmativas 3 e 5.

Esses pontos positivos são práticas importantes para otimizar a comunicação entre os profissionais e fomentar a criação de novas ideias, graças à troca de conhecimentos acumulados. As reuniões regulares estimulam as relações

interpessoais e auxiliam no processo de socialização e compartilhamento de informações e conhecimentos entre os profissionais e o gestor, promovendo um bom desenvolvimento da gestão do conhecimento dentro da organização.

Para concluir a primeira categoria de Fatores Positivos da UBS, foi observado que a gestão do horário de funcionamento da Unidade é conduzida de forma eficiente e que a adesão a esse horário é executada com sucesso, conforme evidenciado nas afirmativas 6 e 7.

Esse aspecto contribui significativamente para desmistificar a percepção de que o setor público não segue rigorosamente os horários de funcionamento estabelecidos. Além disso, essa eficácia administrativa reflete positivamente na satisfação dos funcionários com a atual gestão, demonstrando um cumprimento eficaz dos horários estipulados e, por consequência, melhorando a percepção geral do serviço público de saúde.

Considerando a segunda categoria - Fatores Negativos da UBS -, pode-se concluir que, conforme os resultados com média ponderada entre 3 e 0, algumas afirmações podem ser identificadas como áreas de melhoria na organização, demandando esforços para serem trabalhadas e aprimoradas, visando tornarem-se ativos e pontos fortes da organização.

Essas são as duas afirmativas: (8) Os registros da Unidade são regularmente atualizados e mantidos em ordem, com um RM de 3,0625; e (22) A lista dos serviços fornecidos pela Unidade Básica de Saúde está sempre exposta em um local visível e de fácil acesso para os pacientes, apresentando o menor RM de 2,875,

Essas afirmativas foram identificadas como pontos fracos da organização, prejudicando a eficiência na oferta de serviços integrais à população. Caso esses fatores sejam aprimorados internamente, eles resultarão em ações internalizadas que, ao longo do tempo, se converterão em conhecimento tácito e eficaz, promovendo o desenvolvimento robusto da organização.

A falha em manter os registros da Unidade regularmente atualizados e organizados constitui um ponto negativo significativo para a Unidade estudada. Esse problema pode, lamentavelmente, levar à perda de informações confidenciais e cruciais para o processo decisório, além de dificultar a execução das atividades diárias. Toda ação depende de informações e conhecimentos que sejam bem organizados e gerenciados, e a ausência dessa organização compromete a eficiência e a eficácia das operações.

Destaca-se também, como uma fraqueza desta organização, o fato de que a lista dos serviços fornecidos pela Unidade Básica de Saúde não é exibida em um local visível e de fácil acesso para os pacientes. Esse é um fator altamente negativo para a UBS estudada, pois, ao adentrar a unidade, é essencial que os pacientes tenham acesso imediato a informações sobre os horários e tipos de profissionais disponíveis. Tal transparência é crucial para que os pacientes possam tomar decisões informadas e apropriadas com base em suas necessidades, garantindo que saibam quais serviços estão disponíveis para utilização.

Dentro do contexto da terceira categoria - Oportunidades para a UBS -, foi levado em consideração as afirmativas (2) Os profissionais procuram identificar organizações parceiras e recursos sociais que possam aprimorar os serviços da Unidade, com o RM de 3,125; e (24) Há a necessidade de um serviço de ouvidoria para lidar com as demandas e queixas com o RM de 3,25.

Essas afirmativas representam uma oportunidade externa para a UBS em questão, pois a prática dos profissionais de identificar organizações parceiras e recursos sociais que podem aprimorar os serviços da unidade é fundamental. Tornar essa prática habitual no ambiente organizacional fortalece os vínculos profissionais e sociais com outras instituições externas, resultando no crescimento qualitativo dos serviços da unidade. Em outras palavras, prestar atenção a esse fator significa estar atento às oportunidades disponíveis.

Em uma segunda análise, no contexto das oportunidades, destaca-se a necessidade de um serviço de ouvidoria para lidar com demandas e queixas. É evidente que este serviço externo representa uma oportunidade de crescimento organizacional, pois funcionará como um mapeamento das informações provenientes dos pacientes e servirá como um canal de comunicação entre a população e a unidade. Dessa forma, o acesso à informação pelos funcionários será significativamente facilitado.

Finalmente, na quarta categoria - Ameaças para a UBS -, chegou-se à conclusão de que as duas seguintes afirmativas trazem consigo ameaças externas para a UBS. (10) A equipe externa de regulação fornece um apoio satisfatório à Unidade; (23) Eu entendo o significado de "Totem de pesquisa". Ambas com o RM de 3.

Essas afirmativas representam ameaças externas. Toda UBS conta com uma equipe de regulação local externa que deve estar apta a oferecer apoio à unidade.

No entanto, esta pesquisa revelou que a equipe externa de regulação não fornece um apoio satisfatório, conforme demonstrado pela insatisfação expressa pelos servidores em suas respostas. É possível afirmar que a prestação de um serviço de qualidade, com rapidez e eficácia por parte dessas equipes reguladoras, pode influenciar significativamente a forma de atendimento e a execução das ações na unidade.

Outro fator de ameaça, que não se limita apenas aos aspectos internos da organização, é a falta de compreensão dos profissionais sobre o que é um totem de pesquisa. Esta questão pode ser considerada uma ameaça à organização, situando-se no grupo de riscos. Os servidores demonstraram desconhecimento sobre o conceito de totem de pesquisa, o que indica que essa estratégia não está sendo incluída ou utilizada no ambiente organizacional estudado. Isso dificulta o desenvolvimento de um processo crucial para a gestão: obter feedback dos pacientes sobre os serviços oferecidos e avaliar os níveis de satisfação em relação a esses serviços.

Portanto, com o propósito de apresentar de forma sistemática os conhecimentos levantados e organizados em Fatores Positivos, Fatores Negativos, Oportunidades e Ameaças para a UBS pesquisa, os Quadros 5 e 6 foram elaborados.

Quadro 5 - O diagnóstico organizacional da Unidade Básica de Saúde de Conselheiro Pena, por meio da Análise SWOT, em relação à gestão do conhecimento (1)

Análise SWOT dos conhecimentos mapeados	
Fatores internos	Fatores positivos da UBS
	A análise epidemiológica e social da área de atuação da Unidade é frequentemente efetuada; Encontros em grupo ocorrem com regularidade na Unidade; A troca de informações e conhecimentos ocorre entre os profissionais e o gestor; Programas de formação externa são oferecidos e ministrados aos profissionais da Unidade; A gestão do horário de funcionamento da Unidade ocorre de forma eficaz; A adesão ao horário de funcionamento é efetuada com sucesso; A atualização do cadastro dos pacientes é constante; A marcação de consultas na Unidade é regularmente coordenada de forma sistemática; Os profissionais utilizam o Prontuário Eletrônico do Paciente com eficácia; Os profissionais têm confiança de que o Prontuário Eletrônico do Paciente é um

	sistema eficaz para aprimorar os serviços oferecidos aos pacientes; A Unidade disponibiliza instalações físicas e equipamentos adequados para os pacientes; Os profissionais administram as atividades com o objetivo de diminuir os obstáculos burocráticos que prejudicam a capacidade de resolver os problemas dos pacientes; A sala de vacinação opera durante todo o expediente, incentivando constantemente a atualização das vacinas; O setor de medicamentos opera durante todo o horário de expediente; Os testes imunológicos de gravidez estão disponíveis para os pacientes durante todo o horário de expediente; A realização do exame de Papanicolau é frequentemente disponibilizada aos pacientes; A gestão e monitoramento dos medicamentos na farmácia estão integrados e em conformidade com o sistema de informação da Unidade; Os pacientes recebem instruções sobre o uso adequado do medicamento prescrito, incluindo informações sobre posologia, efeitos colaterais e reações adversas.
	Fatores negativos da UBS
	Os registros da Unidade não são regularmente atualizados e mantidos em ordem; A lista dos serviços fornecidos pela Unidade Básica de Saúde não está sempre exposta em um local visível e de fácil acesso para os pacientes.

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Quadro 6 - O diagnóstico organizacional da Unidade Básica de Saúde de Conselheiro Pena, por meio da Análise SWOT, em relação à gestão do conhecimento (2)

Análise SWOT dos conhecimentos mapeados	
Fatores externos	Oportunidades para a UBS
	Os profissionais procuram identificar organizações parceiras e recursos sociais que possam aprimorar os serviços da Unidade;
	Estabelecimento de um serviço de ouvidoria para lidar com demandas e reclamações.
	Ameaças para a UBS
	A equipe externa de regulação não fornece um apoio satisfatório à Unidade; Os servidores não compreendem o significado de "Totem de pesquisa".

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Estes quadros têm o propósito de orientar, direcionar, resumir e consolidar os resultados deste estudo, cujo objetivo foi realizar um diagnóstico organizacional da UBS de Conselheiro Pena, especialmente no que diz respeito à gestão do conhecimento. A análise se concentrou em responder “como a Análise SWOT pôde

contribuir para mapear o conhecimento em uma Unidade Básica de Saúde de Conselheiro Pena?” e avaliar o grau de concordância dos servidores da UBS em relação aos potenciais conhecimentos associados às forças, fraquezas, oportunidades e ameaças da organização.

5 CONCLUSÃO

Esta pesquisa procurou responder à seguinte pergunta: Como a Análise SWOT pode contribuir para mapear o conhecimento em uma Unidade Básica de Saúde de Conselheiro Pena? O objetivo foi realizar um diagnóstico organizacional da UBS de Conselheiro Pena em relação à gestão do conhecimento. Especificamente, a pesquisa buscou avaliar, por meio da Análise SWOT, o grau de concordância dos servidores da UBS em relação aos conhecimentos potenciais associados às forças, fraquezas, oportunidades e ameaças da organização.

Ao realizar um diagnóstico organizacional da UBS de Conselheiro Pena em relação à gestão do conhecimento, conclui-se que a maioria das afirmativas são Fatores Positivos da UBS em comparação com as demais categorias da Análise SWOT. Entre as 24 afirmativas do questionário que avaliou o grau de concordância dos servidores da UBS em relação aos conhecimentos potenciais associados às forças, fraquezas, oportunidades e ameaças da organização, 18 afirmativas foram categorizadas como pontos fortes da UBS.

O fato de a maioria das afirmativas pertencerem a esta categoria indica um excelente desenvolvimento dos conhecimentos destacados como pontos positivos. Isso demonstra a expertise dos profissionais, a infraestrutura adequada e os processos eficientes, permitindo a valorização e ampliação do conhecimento.

A unidade demonstrou oferecer instalações adequadas e equipamentos para os pacientes, cumprindo eficazmente as diretrizes operacionais, demonstrando compromisso com a população atendida. Também utiliza sistemas de informações de maneira eficaz, otimizando a gestão e uso da informação. Além disso, apresentou um serviço de qualidade com rapidez e eficácia, seguindo rigorosamente os horários de funcionamento.

Ainda sobre os Fatores Internos, conclui-se que duas afirmativas são Fatores Negativos da UBS estudada. A ausência em manter os registros da Unidade regularmente atualizados e organizados compromete a eficiência e a eficácia das

operações. Além disso, ao adentrar a unidade, é essencial que os pacientes tenham acesso imediato a informações sobre os horários e tipos de profissionais disponíveis. Esses pontos negativos prejudicam a eficiência na oferta de serviços integrais à população. Se aprimorados internamente, esses fatores poderão se transformar em conhecimento tácito e eficaz ao longo do tempo, promovendo o desenvolvimento robusto da organização.

Em relação aos Fatores Externos, tanto as Oportunidades quanto as Ameaças tiveram duas afirmativas cada. No contexto de Oportunidades, a prática dos profissionais de identificar organizações parceiras e recursos sociais que podem aprimorar os serviços da unidade, pois significa estar atento às oportunidades disponíveis. Também se destacou como uma Oportunidade a necessidade de um serviço de ouvidoria para lidar com demandas e queixas, representando uma chance de crescimento organizacional ao facilitar o acesso à informação pelos funcionários.

Dentro do contexto de Fatores Externos, esta pesquisa revelou duas Ameaças para a UBS. Primeiro, a equipe externa de regulação não fornece um apoio satisfatório, o que pode impactar significativamente o atendimento e a execução das ações na unidade. Segundo a falta de compreensão dos profissionais sobre o que é um totem de pesquisa indica que essa estratégia não está sendo utilizada no ambiente organizacional. Isso dificulta o desenvolvimento de um processo crucial para a gestão: obter feedback dos pacientes sobre os serviços oferecidos e avaliar os níveis de satisfação.

É necessário gerenciar as ameaças e transformá-las em oportunidades de crescimento organizacional; aproveitar as oportunidades já identificadas; abordar os pontos fracos e convertê-los em pontos fortes; e continuar a potencializar os pontos fortes existentes na organização. Isso resultará em melhorias significativas na prestação de serviços de saúde.

Foi possível observar que a Análise SWOT é de grande relevância não apenas em ambientes particulares e privados, mas também na administração pública, sendo uma ferramenta eficaz de gestão. Ela foi capaz de contribuir para o mapeamento do conhecimento em uma Unidade Básica de Saúde de Conselheiro Pena por meio de um diagnóstico organizacional.

O trabalho enfrentou limitações relacionadas à complexidade dos conceitos abordados, especialmente no contexto de uma abordagem inovadora que os relaciona. A pesquisa é significativa para os campos da Administração e Ciência da

Informação, especialmente na Gestão do Conhecimento na Administração Pública, ao introduzir técnicas utilizadas no setor privado. Sua aplicação é crucial para a prefeitura municipal de Conselheiro Pena, fornecendo informações estratégicas para os gestores públicos e orientando as práticas diárias dos profissionais da UBS, além de servir como modelo para outros municípios.

O estudo proposto se restringiu à pesquisa de apenas uma UBS no município de Conselheiro Pena, com foco em seu diagnóstico organizacional. Portanto, uma sugestão para pesquisas futuras seria replicar o estudo em outras Unidades Básicas de Saúde, aprofundando a investigação sobre a Gestão do Conhecimento na Administração Pública. Isso envolveria não apenas o diagnóstico organizacional e a fase de implementação, mas também a avaliação do impacto após a implementação, o que permanece como um campo vasto a ser explorado.

REFERÊNCIAS

ABREU, Pedro Henrique Camargo de. Perspectivas para a Gestão do Conhecimento no contexto da Indústria 4.0. **South American Development Society Journal**, v. 4, n. 10, p. 126, 2018.

AIZPRUA, Ruben Francisco Orellana; CARDOSO, André Luís Janzkovski. A Percepção dos Gestores de uma Empresa Familiar sobre a Utilização do Mapeamento de Processos Organizacionais para a Implementação da Gestão do Conhecimento. **International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev.**, v. 5, n. 1, p. 43-59, 2020.

ALFENAS, Ricardo Augusto da Silva *et. al.* Gestão do conhecimento nas organizações públicas brasileiras: revisão e bibliometria de obras no período de 2008 a 2017. **Revista do Serviço Público**, v. 72, n. 2, p. 452–478, 2021.

AMORIM, Pablo Machado; COSTA, Stella Regina Reis da. **Um estudo sobre a aplicação da Gestão do Conhecimento na Administração Pública**. In: Blucher Engineering Proceedings. São Paulo: Editora Blucher, 2020. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.5151/viisimep-315738>>.

ANNA, Jorge Santa; Modelo de fluxo do conhecimento nas organizações: proposta de mapeamento para construção e gestão de portal de periódico. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, v. 13, n. 1, 2018.

BARBALHO, Celia Regina Simonetti; INOMATA, Danielly Oliveira; FERNANDES, Tatiana Brandão. Mapeamento do conhecimento crítico para a formação do bibliotecário: uma abordagem metodológica. **Revista Brasileira de Educação em Ciência da Informação**, v. 8, p. 1-26, 2021.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Gestão da informação e gestão do conhecimento: evolução e conexões. **Perspectivas em Ciência da Informação**, p. 168-186, 2020.

CARDOSO, Márcia Regina Gonçalves; OLIVEIRA, Guilherme Saramago de; GHELLI, Kelma Gomes Mendonça. Análise de conteúdo: uma metodologia de pesquisa qualitativa. **Cadernos da FUCAMP**, v. 20, n. 43, 2021.

CARVALHO, Iuri Velasco Dutra *et. al.* Estudo de Caso Sobre a Gestão de Pessoas de uma Instituição Federal de Ensino: Aplicação da Análise Swot. **XXIX Simpósio de Engenharia de Produção**, 2022.

CONSELHEIRO PENA; **Informações sobre o município e a prefeitura**. Disponível em: <<https://www.cidade-brasil.com.br/municipio-conselheiro-pena.html>>. Acesso em: 6 dez. 2023.

CORRÊA, Fábio *et. al.* Análise de Maturidade em Gestão do Conhecimento na Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura do município de Contagem, Minas Gerais, Brasil. **Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud**, v. 34, 2023.

COSTA, Sely Maria de Souza; LEITE, Fernando César Lima; TAVARES, Rosemeire Barbosa. **Comunicação da informação, gestão da informação e gestão do conhecimento**. [s.l.]: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 2018.

SILVA, Alexsandra Monteiro da *et. al.* Gestão do Conhecimento como Ferramenta para melhoria do Trabalho Coletivo e Colaborativo. **International Journal of Knowledge Engineering and Management**, v. 7, n. 17, p. 65-83, 2018.

DAMIAN, Ieda Pelógia Martins; CABERO, María Manuela Moro. Inter-relações entre gestão do conhecimento e memória organizacional. **Palabra clave**, v. 10, n. 1, p. 106-106, 2020.

DAMIAN, Ieda Pelógia Martins; CABERO, María Manuela Moro. Proposição de um modelo de gestão do conhecimento voltado às características da memória organizacional. Encontros Bibli: **Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 25, p. 1-21, 2020.

FREITAS, Izis Pollyanna Teixeira Dias de; AGUIAR, Edinalva Padre. Construindo caminhos metodológicos: a abordagem qualitativa. **Cenas Educacionais**, v. 4, p. e11325-e11325, 2021.

SOUZA SAMPAIO de, Nilo Antônio; ASSUMPÇÃO, Alzira Ramalho Pinheiro de; FONSECA, Bernardo Bastos da. **Estatística descritiva**. Belo Horizonte: Poisson, 2018.

SANTOS, Beatriz Rosa Pinheiro dos; DAMIAN, Ieda Pelógia Martins. O mapeamento do conhecimento por meio da análise SWOT: estudo em uma organização pública de saúde. **Em Questão**, p. 253–274, 2018.

FEIJÓ, Amanda Monteiro; VICENTE, Ernesto Fernando Rodrigues; PETRI, Sérgio Murilo. O uso das escalas Likert nas pesquisas de contabilidade. **Revista Gestão Organizacional**, v. 13, n. 1, p. 27-41, 2020.

FERNANDES, Alice Munz et al. Metodologia de pesquisa de dissertações sobre inovação: Análise bibliométrica. **Desafio online**, v. 6, n. 1, 2018.

FERREIDA, Carlos Leopoldo; SCHWARZBACH, Loise Cristina; FERREIRA, Vando Cesar Ribeiro. Instrumento para coleta de dados primários para pesquisas em administração. **Revista Americana de Empreendedorismo e Inovação**, p. 27-33, 2018.

HEERDT, Mauri Luiz; LEONEL, Vilson. **Metodologia científica e da pesquisa**: livro didático. 2022.

LIMA JÚNIOR, Eduardo Brandão *et. al.* Análise documental como percurso metodológico na pesquisa qualitativa. **Cadernos da FUCAMP**, v. 20, n. 44, 2021.

LEITE, Maykon Stanley Ribeiro; GASPAROTTO, Angelita Moutin Segoria. ANÁLISE SWOT E SUAS FUNCIONALIDADES: o autoconhecimento da empresa e sua importância. **Revista interface tecnológica**, v. 15, n. 2, p. 184-195, 2018.

LIMA, Paula Brayner Souto Maior; VASCONCELOS, Maria Celeste Reis Lobo de; NEVES, Jorge Tadeu De Ramos; et. al. A GESTÃO DO CONHECIMENTO NO SETOR PÚBLICO: UM DIAGNÓSTICO PRELIMINAR SOBRE PRÁTICAS E FERRAMENTAS UTILIZADAS NO INSTITUTO MINEIRO DE AGROPECUÁRIA - IMA. **Revista Economia & Gestão**, v. 15, n. 41, p. 57, 2015.

LIRA, Luiz Augusto de Medeiros; PINTO, Ibsen Mateus Bittencourt Santana. Diagnóstico da Gestão Do Conhecimento No Setor Público: Estudo De Caso No Corpo De Bombeiros Militar De Alagoas. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 11, n. Especial, p. 35–55, 2021.

MACHADO, Caio Pisconti; URPIA, Arthur Gualberto Bacelar da Cruz; DAL FORNO, Letícia Fleig. Diagnóstico do nível de amplitude do alcance de práticas de gestão do conhecimento: um survey em escolas públicas. **Navus: Revista de Gestão e Tecnologia**, v. 9, n. 1, p. 105-121, 2019.

MARONATO, Elissandra Luiz dos Santos et al. Gestão do conhecimento: mapeamento das práticas e ferramentas para o compartilhamento do conhecimento em uma instituição pública de ensino superior. 2018. **Dissertação**. Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

MARTINS, Leandro Alves et al. Gestão do conhecimento: análise do nível de maturidade de uma Instituição Pública. **Brazilian Journal of Information Science**, n. 17, p. 10, 2023.

MUSSI, Ricardo Franklin de Freitas et al. Pesquisa Quantitativa e/ou Qualitativa: distanciamentos, aproximações e possibilidades. **Revista Sustinere**, v. 7, n. 2, p. 414-430, 2019.

NOGUEIRA, Ana Paula *et. al.* Gestão do conhecimento no setor público: um estudo sobre os artigos publicados em periódicos nacionais no período 2005-2015. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, v. 23, n. 52, p. 73-83, 2018.

OLIVEIRA, M. et al. A importância da motivação na gestão do conhecimento nas organizações: Um estudo numa empresa Portuguesa. A importância da motivação na gestão do conhecimento nas organizações: Um estudo numa empresa Portuguesa. **Revista ISLA Multidisciplinary e-Journal**, n. 1, p. 16–30, 2018.

PEREIRA, Jucilene; PACHECO, Perina. A gestão do conhecimento para a melhoria contínua no processo produtivo. Acesso em, v. 4, 2021.

PINTO, Luiz Felipe; GIOVANELLA, Ligia. Do Programa à Estratégia Saúde da Família: expansão do acesso e redução das internações por condições sensíveis à atenção básica (ICSAB). **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 23, p. 1903-1914, 2018.

RAMOS, Ney Kassiano; YAMAGUCHI, Cristina Keiko; COSTA, Ubirajara Maciel. Tecnologia da informação e gestão do conhecimento: Estratégia de competitividade nas organizações. **Brazilian Journal of Development**, v. 6, n. 1, p. 144–161, 2020. SAMPAIO, Tuane Bazanella. Metodologia da pesquisa. 2022.

SANTOS, Bruna Angela; KUNIYOSHI, Marcio Shoiti; GASPAR, Marcos Antonio; et al. Coaching e Mentoring como Práticas de Compartilhamento de Conhecimentos: Estudo de Casos em Empresas Públicas do Estado de São Paulo - Brasil. **International Journal of Professional Business Review**, v. 4, n. 2, p. 18–34, 2019.

SANTOS, Vanessa Cristina Bissoli dos; DAMIAN, Ieda Pelogia Martins; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. A Cultura Organizacional como Fator Crítico de Sucesso à implantação da Gestão do Conhecimento em organizações. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 29, n. 1, 2019.

SANTOS, Vanessa dos; BASTOS, Rogério Cid. Avaliação da maturidade da gestão do conhecimento na administração pública. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 9, n. 1, p. 24–41, 2019.

SANTOS, Vanessa dos; BASTOS, Rogério Cid. Avaliação da maturidade da gestão do conhecimento na administração pública. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 9, n. 1, p. 24–41, 2019.

SILVA, Talita Caetano; BURGER, Fabrício. Aprendizagem organizacional e inovação: contribuições da Gestão do Conhecimento para propulsionar um ambiente corporativo focado em aprendizagem e inovação. **Navus - Revista de Gestão e Tecnologia**, v. 8, n. 1, p. 07–19, 2018.

SOARES, Simaria de Jesus. Pesquisa científica: uma abordagem sobre o método qualitativo. **Revista Ciranda**, v. 3, n. 1, p. 1-13, 2019.

SOUZA, Maria Carolina Santos de. **Gestão do conhecimento**. UFBA, Escola de Administração; Superintendência de Educação a Distância, 2020.

THOMAZ, Horthiz Martins. O uso da ferramenta de gestão análise SWOT como instrumento de planejamento estratégico na administração pública: a otimização de recursos para atendimento em centrais de ambulâncias públicas. **Trabalho de Conclusão de Curso**, 2018.

TREVISAN, Luciana Calvo; DAMIAN, Ieda Pelogia Martins. Gestão do conhecimento: diretrizes e práticas recomendadas às organizações. **Ciência da Informação**, v. 47, n. 2, 2018.

WERNER, Wagner; WERNER, Ilvili Andréa. Gestão do conhecimento: Ferramentas tecnológicas e portais do conhecimento para empresas desenvolvedoras de tecnologias de médio e pequeno portes. **Revista Terra & Cultura: Cadernos de Ensino e Pesquisa**, v. 20, n. 38, p. 183-241, 2020.

ZANUZZO, Lenir Terezinha *et. al.* Compartilhamento do conhecimento: um estudo de caso no Instituto Federal de Santa Catarina. **Navus - Revista de Gestão e Tecnologia**, v. 9, n. 4, p. 177–194, 2019.

ZIVIANI, Fabricio; AMARANTE, Erik Paixão; FRANÇA, Renata de Souza; et al. O impacto das práticas de gestão do conhecimento no desempenho organizacional: um estudo em empresas de base tecnológica. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 24, n. 1, p. 61–83, 2019.

APÊNDICE A – RANKING MÉDIO

Ranking médio

Pergunta 1

1	2	3	4	5
4	2	1	6	3

$$\text{Média Ponderada} = (4 \cdot 1) + (2 \cdot 2) + (1 \cdot 3) + (6 \cdot 4) + (3 \cdot 5)$$

$$\text{Média Ponderada} = 4 + 4 + 3 + 24 + 15$$

$$\text{Média Ponderada} = 50$$

$$\text{Logo RM} = 50 / 16$$

$$\text{Logo RM} = 3,125$$

Pergunta 2

1	2	3	4	5
4	2	1	6	3

$$\text{Média Ponderada} = (4 \cdot 1) + (2 \cdot 2) + (1 \cdot 3) + (6 \cdot 4) + (3 \cdot 5)$$

$$\text{Média Ponderada} = 4 + 4 + 3 + 24 + 15$$

$$\text{Média Ponderada} = 50$$

$$\text{Logo RM} = 50 / 16$$

$$\text{Logo RM} = 3,125$$

Pergunta 3

1	2	3	4	5
4	1	1	5	5

$$\text{Média Ponderada} = (4 \cdot 1) + (1 \cdot 2) + (1 \cdot 3) + (5 \cdot 4) + (5 \cdot 5)$$

$$\text{Média Ponderada} = 4 + 2 + 3 + 20 + 25$$

$$\text{Média Ponderada} = 54$$

$$\text{Logo RM} = 54 / 16$$

$$\text{Logo RM} = 3,375$$

Pergunta 4

1	2	3	4	5
4	1	1	7	3

$$\text{Média Ponderada} = (4 \cdot 1) + (1 \cdot 2) + (1 \cdot 3) + (7 \cdot 4) + (3 \cdot 5)$$

$$\text{Média Ponderada} = 4 + 2 + 3 + 28 + 15$$

$$\text{Média Ponderada} = 52$$

$$\text{Logo RM} = 52 / 16$$

$$\text{Logo RM} = 3,25$$

Pergunta 5

1	2	3	4	5
4	1	1	4	6

$$\text{Média Ponderada} = (4 \cdot 1) + (1 \cdot 2) + (1 \cdot 3) + (4 \cdot 4) + (6 \cdot 5)$$

$$\text{Média Ponderada} = 4 + 2 + 3 + 16 + 30$$

$$\text{Média Ponderada} = 55$$

$$\text{Logo RM} = 55 / 16$$

$$\text{Logo RM} = 3,4375$$

Pergunta 6

1	2	3	4	5
3	3	0	6	4

$$\text{Média Ponderada} = (3 \cdot 1) + (3 \cdot 2) + (0 \cdot 3) + (6 \cdot 4) + (4 \cdot 5)$$

$$\text{Média Ponderada} = 3 + 6 + 0 + 24 + 20$$

$$\text{Média Ponderada} = 53$$

$$\text{Logo RM} = 53 / 16$$

$$\text{Logo RM} = 3,3125$$

Pergunta 7

1	2	3	4	5
3	3	0	7	3

$$\text{Média Ponderada} = (3 \cdot 1) + (3 \cdot 2) + (0 \cdot 3) + (7 \cdot 4) + (3 \cdot 5)$$

$$\text{Média Ponderada} = 3 + 6 + 0 + 28 + 15$$

$$\text{Média Ponderada} = 52$$

Logo RM = $52 / 16$

Logo RM = 3,25

Pergunta 8

1	2	3	4	5
4	2	0	9	1

Média Ponderada = $(4 \cdot 1) + (2 \cdot 2) + (0 \cdot 3) + (9 \cdot 4) + (1 \cdot 5)$

Média Ponderada = $4 + 4 + 0 + 36 + 5$

Média Ponderada = 49

Logo RM = $49 / 16$

Logo RM = 3,0625

Pergunta 9

1	2	3	4	5
4	1	0	7	4

Média Ponderada = $(4 \cdot 1) + (1 \cdot 2) + (0 \cdot 3) + (7 \cdot 4) + (4 \cdot 5)$

Média Ponderada = $4 + 2 + 0 + 28 + 20$

Média Ponderada = 54

Logo RM = $54 / 16$

Logo RM = 3,375

Pergunta 10

1	2	3	4	5
5	1	0	8	2

Média Ponderada = $(5 \cdot 1) + (1 \cdot 2) + (0 \cdot 3) + (8 \cdot 4) + (2 \cdot 5)$

Média Ponderada = $5 + 1 + 0 + 32 + 10$

Média Ponderada = 48

Logo RM = $48 / 16$

Logo RM = 3

Pergunta 11

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4	1	1	9	1
---	---	---	---	---

$$\text{Média Ponderada} = (4 \cdot 1) + (1 \cdot 2) + (1 \cdot 3) + (9 \cdot 4) + (1 \cdot 5)$$

$$\text{Média Ponderada} = 4 + 2 + 3 + 36 + 5$$

$$\text{Média Ponderada} = 50$$

$$\text{Logo RM} = 50 / 16$$

$$\text{Logo RM} = 3,125$$

Pergunta 12

1	2	3	4	5
4	1	1	7	3

$$\text{Média Ponderada} = (4 \cdot 1) + (1 \cdot 2) + (1 \cdot 3) + (7 \cdot 4) + (3 \cdot 5)$$

$$\text{Média Ponderada} = 4 + 2 + 3 + 28 + 15$$

$$\text{Média Ponderada} = 52$$

$$\text{Logo RM} = 52 / 16$$

$$\text{Logo RM} = 3,25$$

Pergunta 13

1	2	3	4	5
4	1	0	8	3

$$\text{Média Ponderada} = (4 \cdot 1) + (1 \cdot 2) + (0 \cdot 3) + (8 \cdot 4) + (3 \cdot 5)$$

$$\text{Média Ponderada} = 4 + 2 + 0 + 32 + 15$$

$$\text{Média Ponderada} = 53$$

$$\text{Logo RM} = 53 / 16$$

$$\text{Logo RM} = 3,3125$$

Pergunta 14

1	2	3	4	5
4	1	0	10	1

$$\text{Média Ponderada} = (4 \cdot 1) + (1 \cdot 2) + (0 \cdot 3) + (10 \cdot 4) + (1 \cdot 5)$$

$$\text{Média Ponderada} = 4 + 2 + 0 + 40 + 5$$

$$\text{Média Ponderada} = 51$$

$$\text{Logo RM} = 51 / 16$$

Logo RM = 3,1875

Pergunta 15

1	2	3	4	5
4	2	0	7	3

Média Ponderada $= (4 \cdot 1) + (2 \cdot 2) + (0 \cdot 3) + (7 \cdot 4) + (3 \cdot 5)$

Média Ponderada $= 4 + 4 + 0 + 28 + 15$

Média Ponderada = 51

Logo RM = 51 / 16

Logo RM = 3,1875

Pergunta 16

1	2	3	4	5
4	1	0	7	4

Média Ponderada $= (4 \cdot 1) + (1 \cdot 2) + (0 \cdot 3) + (7 \cdot 4) + (4 \cdot 5)$

Média Ponderada $= 4 + 2 + 0 + 28 + 20$

Média Ponderada = 54

Logo RM = 54 / 16

Logo RM = 3,375

Pergunta 17

1	2	3	4	5
4	1	0	6	5

Média Ponderada $= (4 \cdot 1) + (1 \cdot 2) + (0 \cdot 3) + (6 \cdot 4) + (5 \cdot 5)$

Média Ponderada $= 4 + 2 + 0 + 24 + 25$

Média Ponderada = 55

Logo RM = 55 / 16

Logo RM = 3,4375

Pergunta 18

1	2	3	4	5
4	1	0	6	5

Média Ponderada $= (4 \cdot 1) + (1 \cdot 2) + (0 \cdot 3) + (6 \cdot 4) + (5 \cdot 5)$

$$\text{Média Ponderada} = 4 + 2 + 0 + 24 + 25$$

$$\text{Média Ponderada} = 55$$

$$\text{Logo RM} = 55 / 16$$

$$\text{Logo RM} = 3,4375$$

Pergunta 19

1	2	3	4	5
4	1	0	4	7

$$\text{Média Ponderada} = (4*1) + (1*2) + (0*3) + (4*4) + (7*5)$$

$$\text{Média Ponderada} = 4 + 2 + 0 + 16 + 35$$

$$\text{Média Ponderada} = 57$$

$$\text{Logo RM} = 57 / 16$$

$$\text{Logo RM} = 3,5625$$

Pergunta 20

1	2	3	4	5
4	1	1	8	2

$$\text{Média Ponderada} = (4*1) + (1*2) + (1*3) + (8*4) + (2*5)$$

$$\text{Média Ponderada} = 4 + 2 + 3 + 32 + 10$$

$$\text{Média Ponderada} = 51$$

$$\text{Logo RM} = 51 / 16$$

$$\text{Logo RM} = 3,1875$$

Pergunta 21

1	2	3	4	5
4	1	0	8	3

$$\text{Média Ponderada} = (4*1) + (1*2) + (0*3) + (8*4) + (3*5)$$

$$\text{Média Ponderada} = 4 + 2 + 0 + 32 + 15$$

$$\text{Média Ponderada} = 53$$

$$\text{Logo RM} = 53 / 16$$

$$\text{Logo RM} = 3,3125$$

Pergunta 22

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5 2 1 6 2

$$\text{Média Ponderada} = (5 \cdot 1) + (2 \cdot 2) + (1 \cdot 3) + (6 \cdot 4) + (2 \cdot 5)$$

$$\text{Média Ponderada} = 5 + 4 + 3 + 24 + 10$$

$$\text{Média Ponderada} = 46$$

$$\text{Logo RM} = 46 / 16$$

$$\text{Logo RM} = 2,875$$

Pergunta 23

1 2 3 4 5
5 1 2 5 3

$$\text{Média Ponderada} = (5 \cdot 1) + (1 \cdot 2) + (2 \cdot 3) + (5 \cdot 4) + (3 \cdot 5)$$

$$\text{Média Ponderada} = 5 + 2 + 6 + 20 + 15$$

$$\text{Média Ponderada} = 48$$

$$\text{Logo RM} = 48 / 16$$

$$\text{Logo RM} = 3$$

Pergunta 24

1 2 3 4 5
4 1 1 7 3

$$\text{Média Ponderada} = (4 \cdot 1) + (1 \cdot 2) + (1 \cdot 3) + (7 \cdot 4) + (3 \cdot 5)$$

$$\text{Média Ponderada} = 4 + 2 + 3 + 28 + 15$$

$$\text{Média Ponderada} = 52$$

$$\text{Logo RM} = 52 / 16$$

$$\text{Logo RM} = 3,25$$

APÊNDICE B – GRÁFICOS

Gráfico 1 – Questionamento: Dê sua opinião sobre a unidade básica de saúde. [A análise epidemiológica e social da área de atuação da Unidade é frequentemente efetuada.]

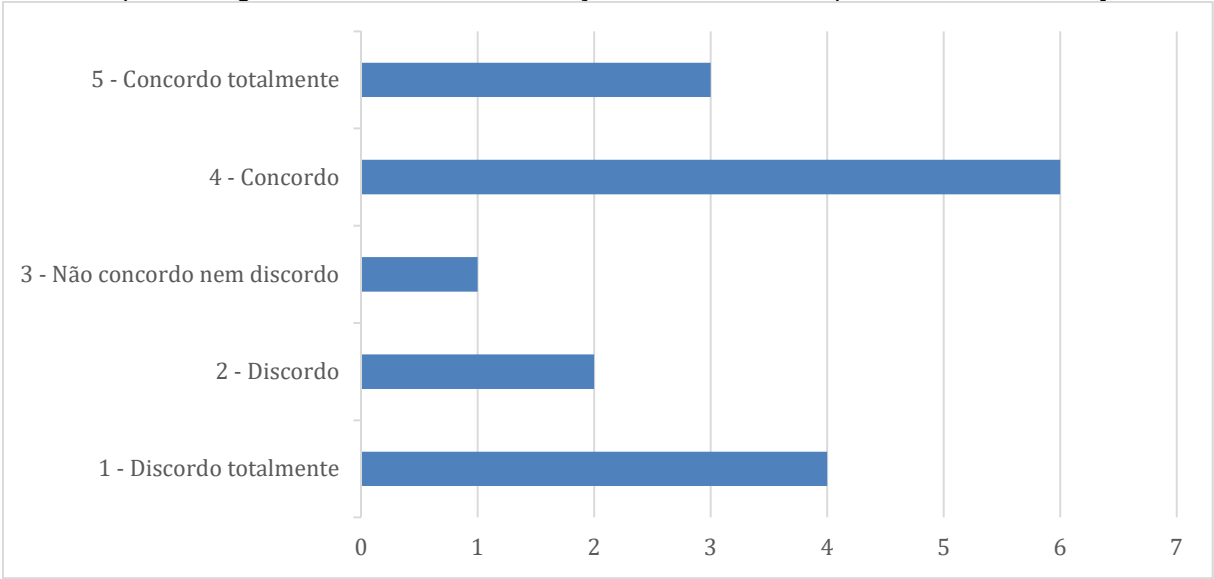


Gráfico 2 - Questionamento: Dê sua opinião sobre a unidade básica de saúde. [Os profissionais procuram identificar organizações parceiras e recursos sociais que possam aprimorar os serviços da Unidade]

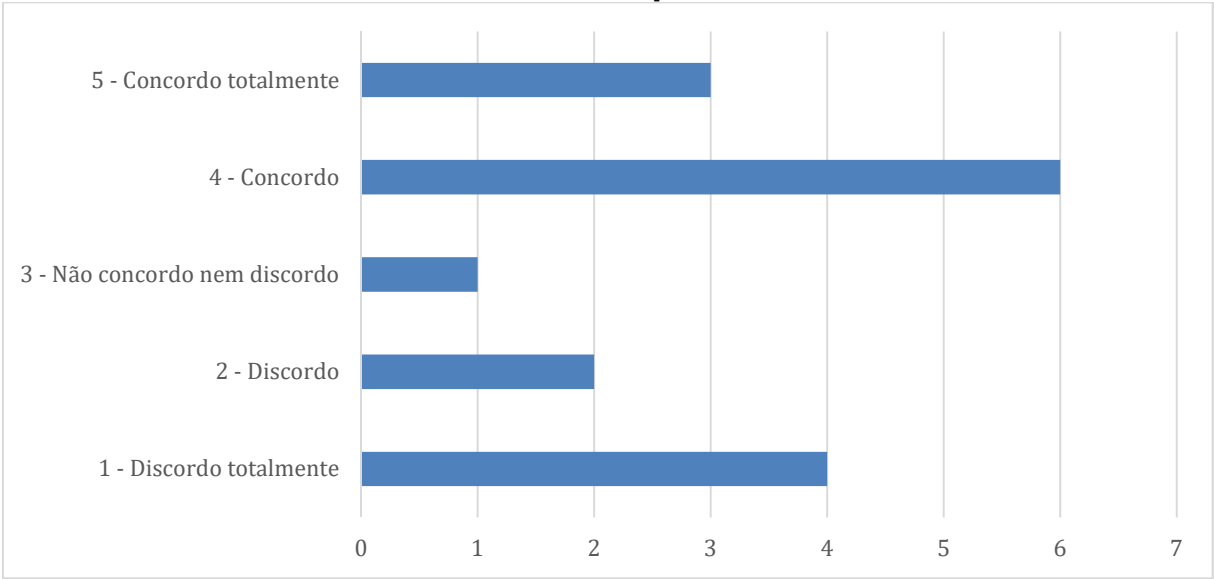


Gráfico 3 - Questionamento: Dê sua opinião sobre a unidade básica de saúde. [Encontros em grupo ocorrem com regularidade na Unidade]

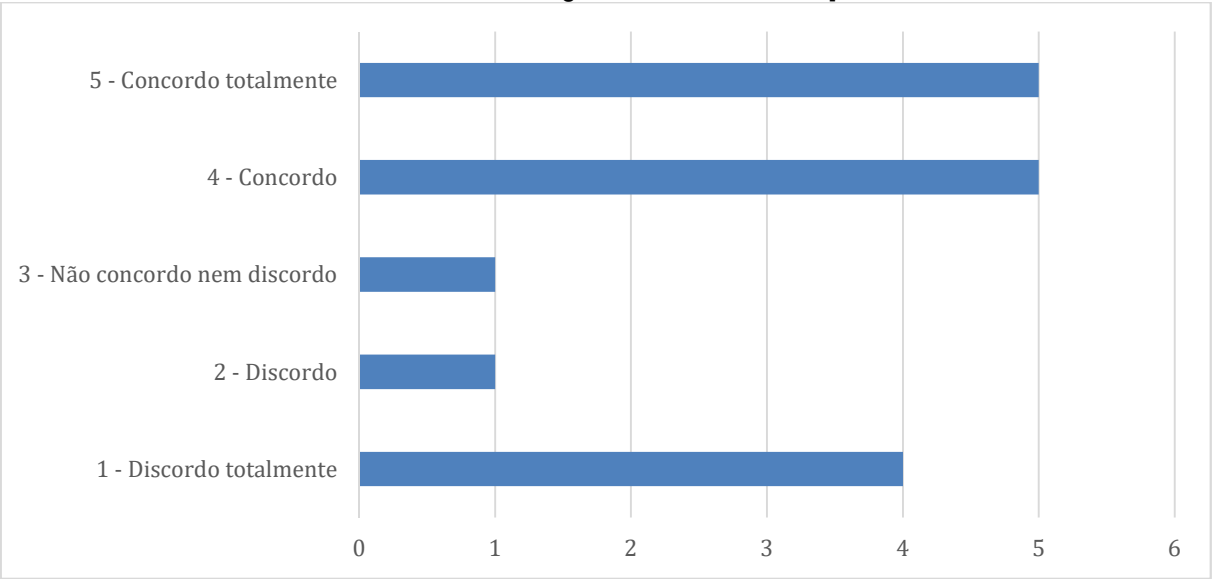


Gráfico 4 - Questionamento: Dê sua opinião sobre a unidade básica de saúde. [A troca de informações e conhecimentos ocorre entre os profissionais e o gestor.]

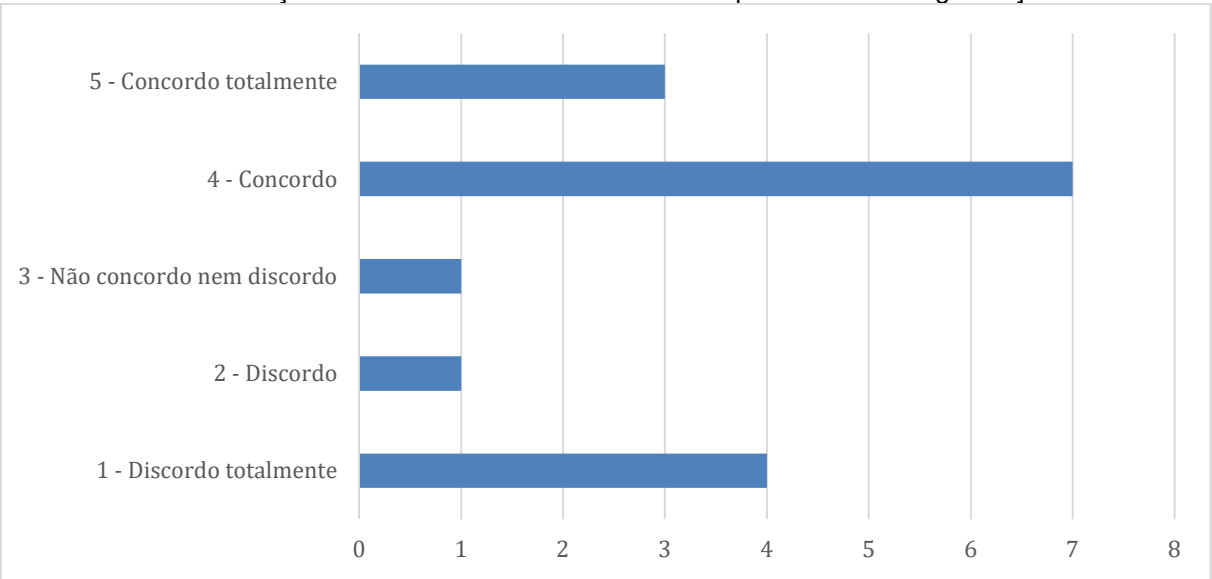


Gráfico 5 - Questionamento: Dê sua opinião sobre a unidade básica de saúde. [Programas de formação externa são oferecidos e ministrados aos profissionais da Unidade.]

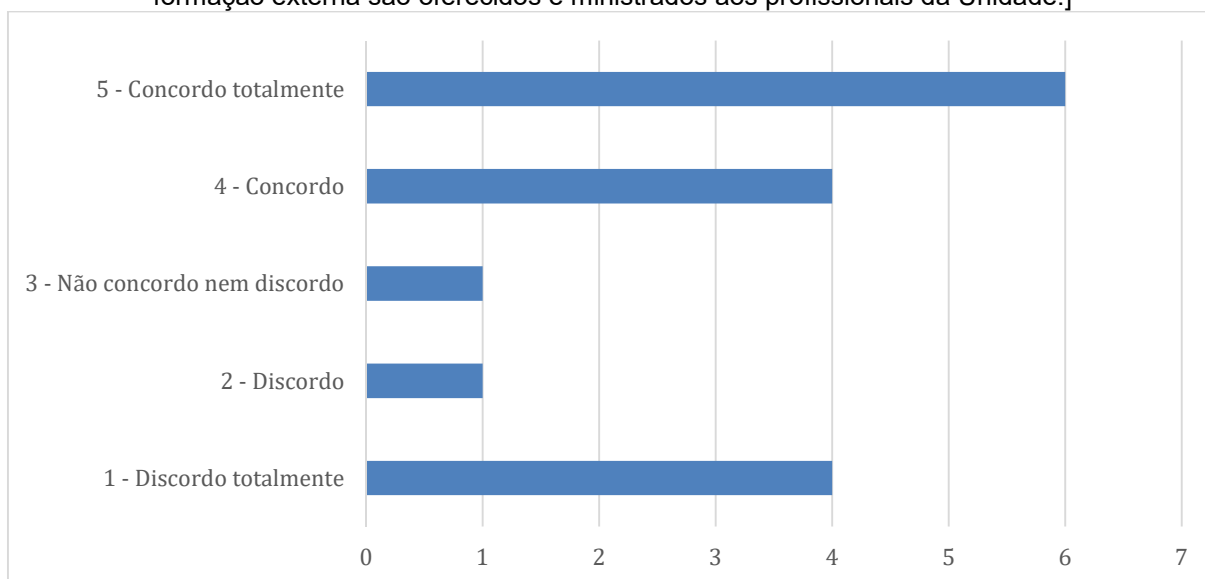


Gráfico 6 - Questionamento: Dê sua opinião sobre a unidade básica de saúde. [A gestão do horário de funcionamento da Unidade ocorre de forma eficaz.]

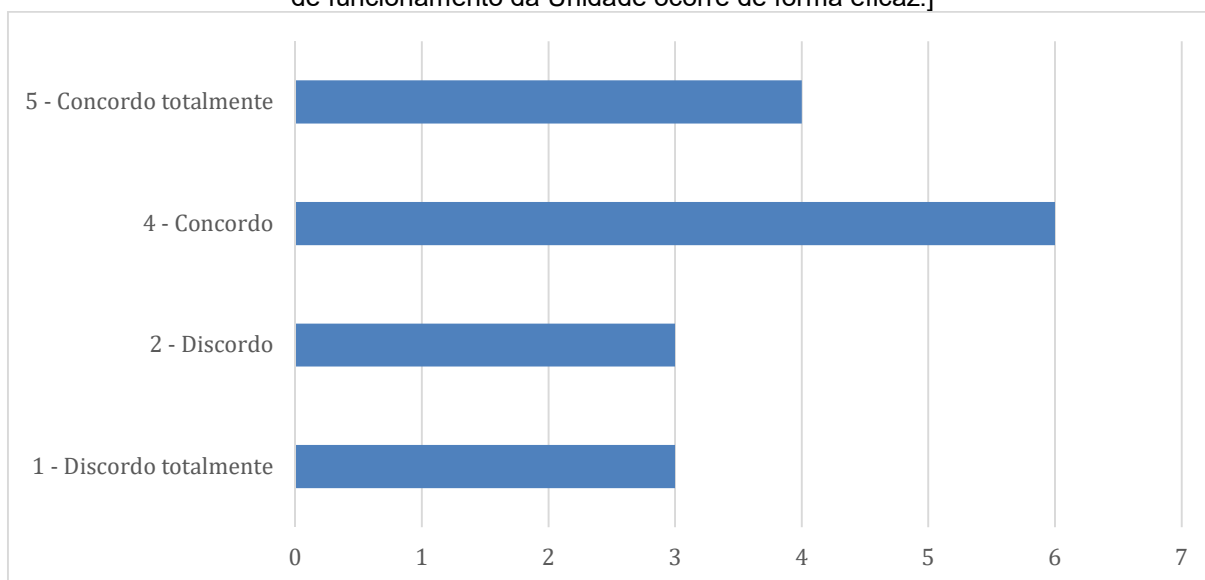


Gráfico 7 - Questionamento: Dê sua opinião sobre a unidade básica de saúde. [A adesão ao horário de funcionamento é efetuada com sucesso.]

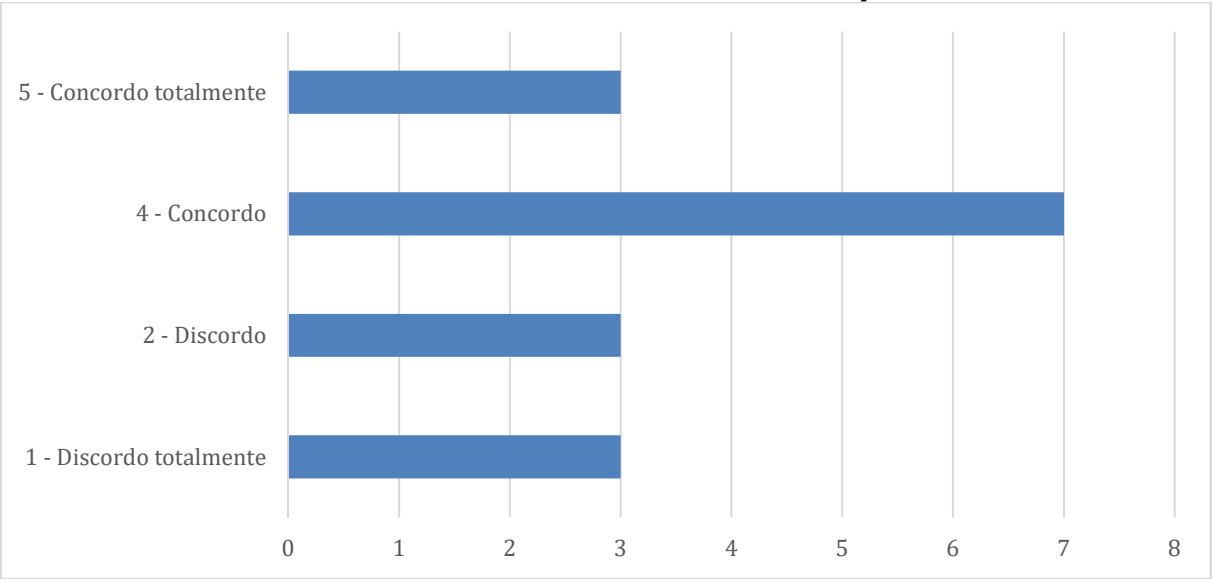


Gráfico 8 - Questionamento: Dê sua opinião sobre a unidade básica de saúde. [Os registros da Unidade são regularmente atualizados e mantidos em ordem.]

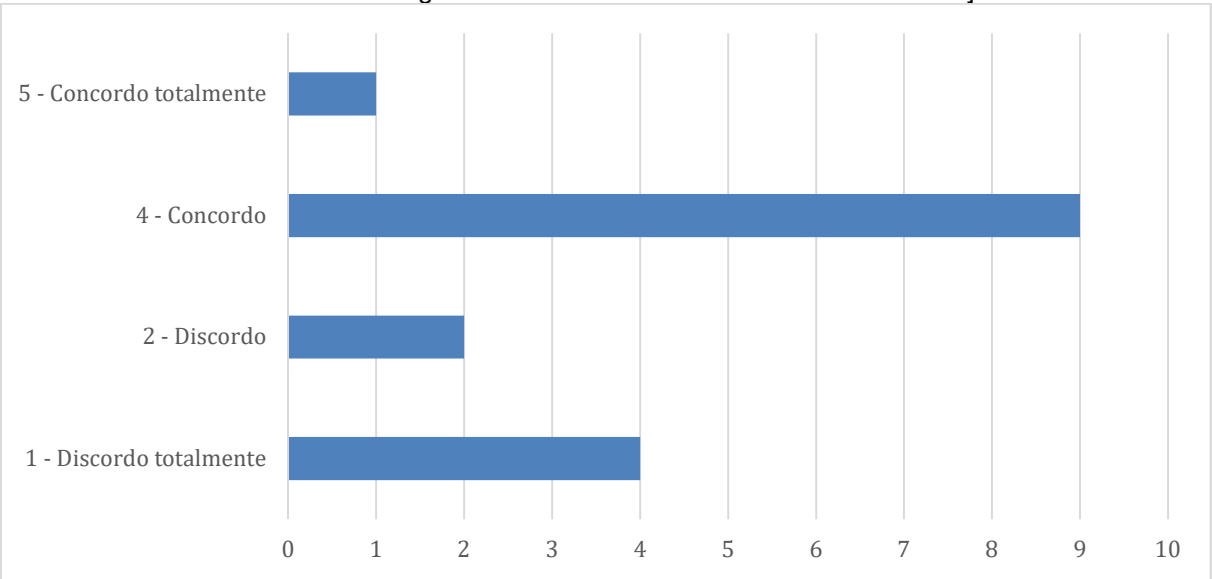


Gráfico 9 - Questionamento: Dê sua opinião sobre a unidade básica de saúde. [A atualização do cadastro dos pacientes é constante.]

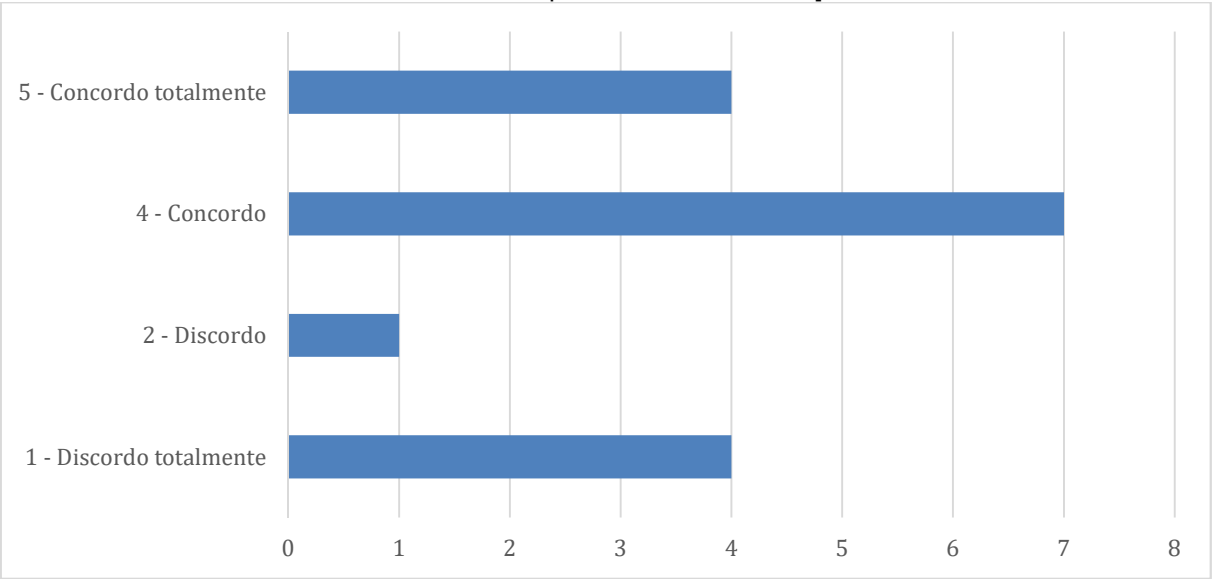


Gráfico 10 - Questionamento: Dê sua opinião sobre a unidade básica de saúde. [A equipe externa de regulação fornece um apoio satisfatório à Unidade.]

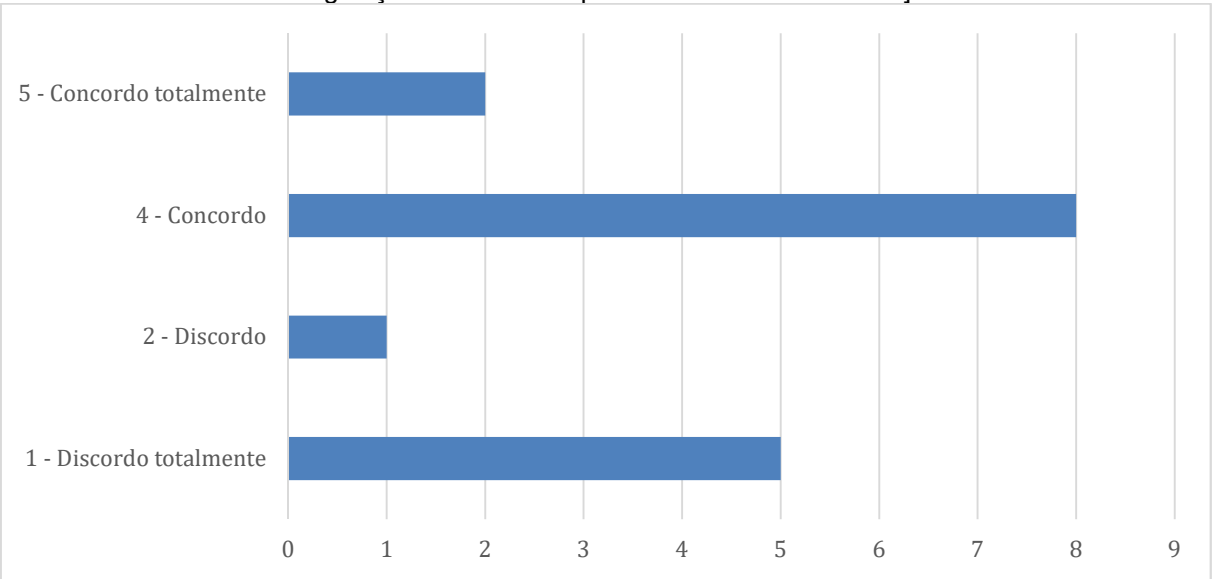


Gráfico 11 - Questionamento: Dê sua opinião sobre a unidade básica de saúde. [A marcação de consultas na Unidade é regularmente coordenada de forma sistemática.]

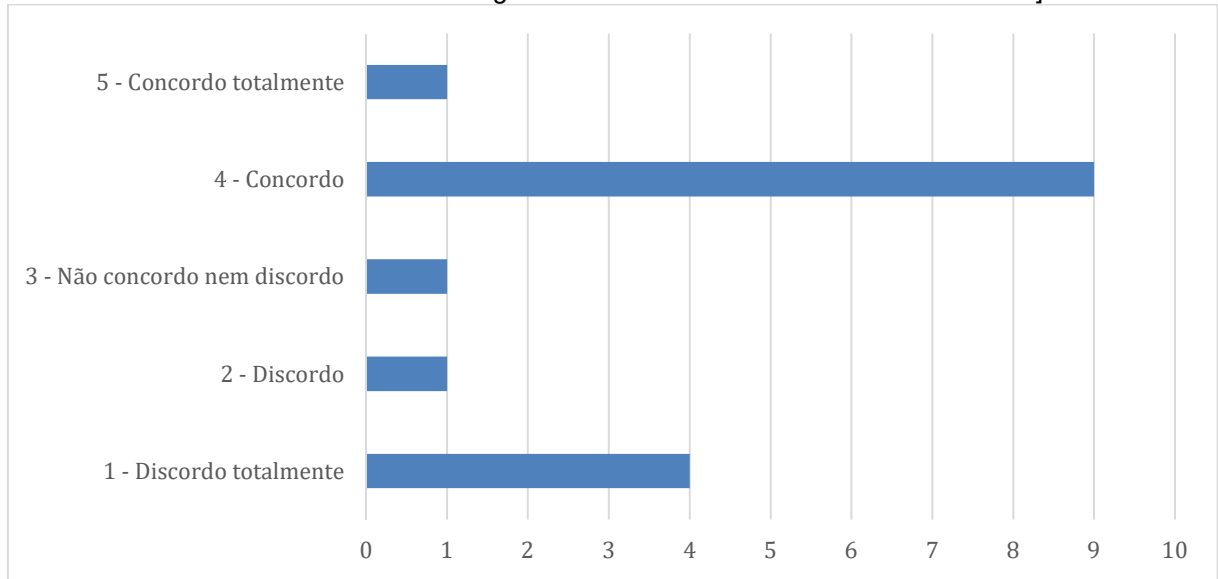


Gráfico 12 - Questionamento: Dê sua opinião sobre a unidade básica de saúde. [Os profissionais utilizam o Prontuário Eletrônico do Paciente com eficácia.]

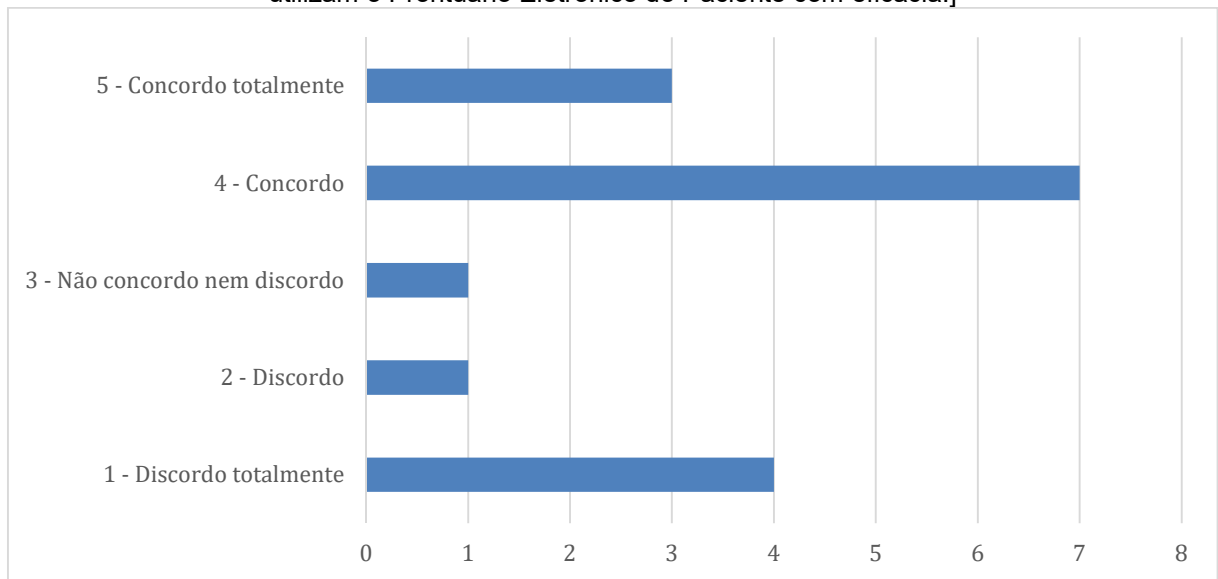


Gráfico 13 - Questionamento: Dê sua opinião sobre a unidade básica de saúde. [Os profissionais têm confiança de que o Prontuário Eletrônico do Paciente é um sistema eficaz para aprimorar os serviços oferecidos aos pacientes.]

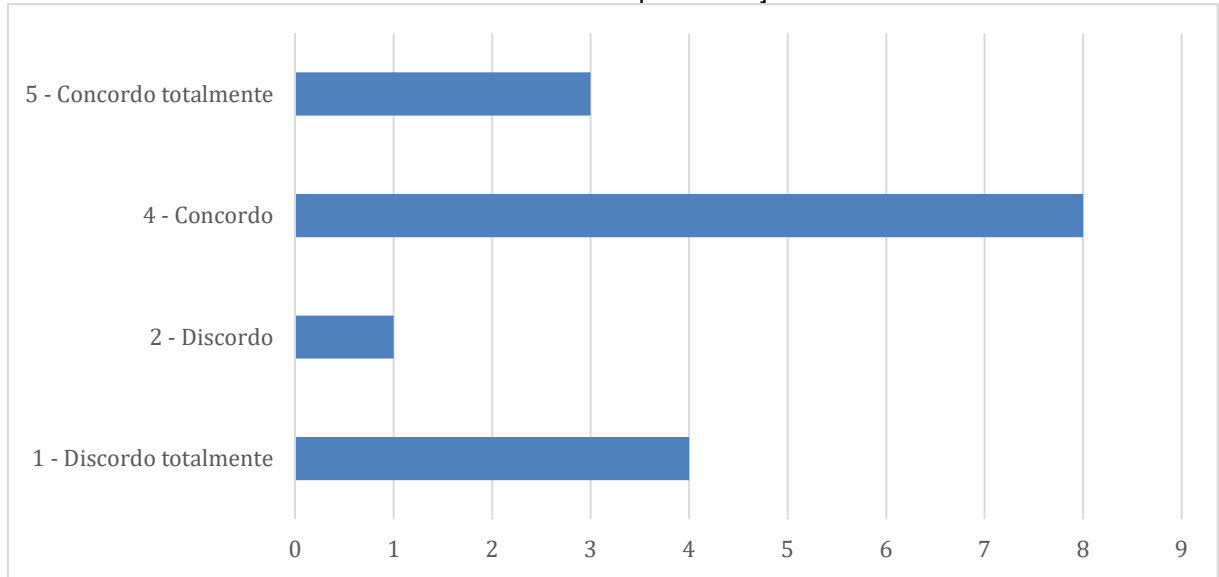


Gráfico 14 - Questionamento: Dê sua opinião sobre a unidade básica de saúde. [A Unidade disponibiliza instalações físicas e equipamentos adequados para os pacientes.]

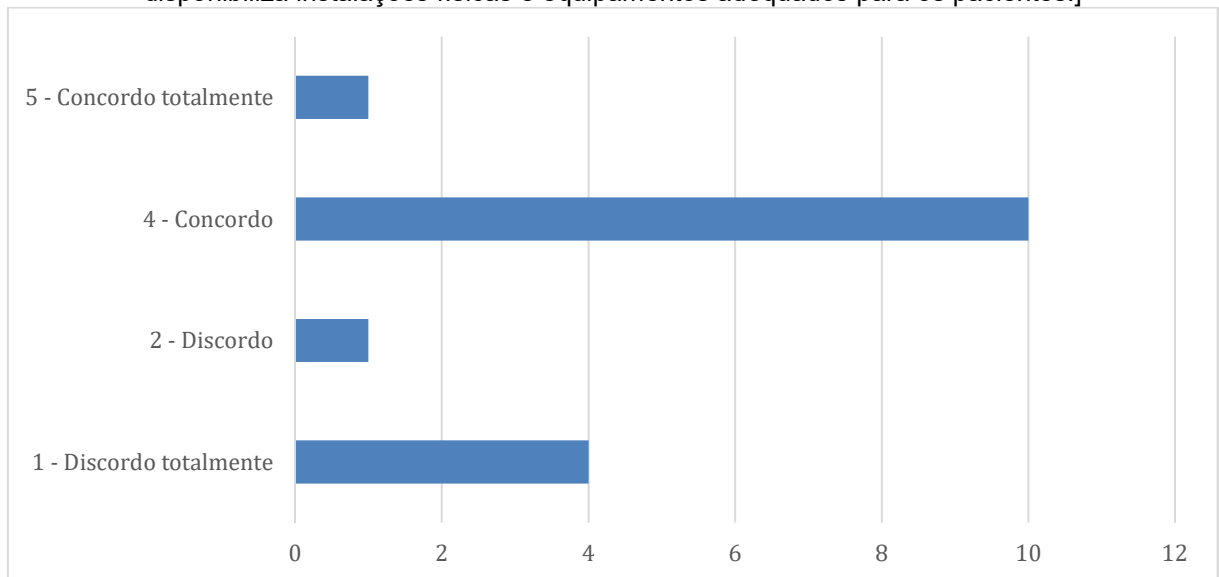


Gráfico 15 - Questionamento: Dê sua opinião sobre a unidade básica de saúde. [Os profissionais administram as atividades com o objetivo de diminuir os obstáculos burocráticos que prejudicam a capacidade de resolver os problemas dos pacientes.]

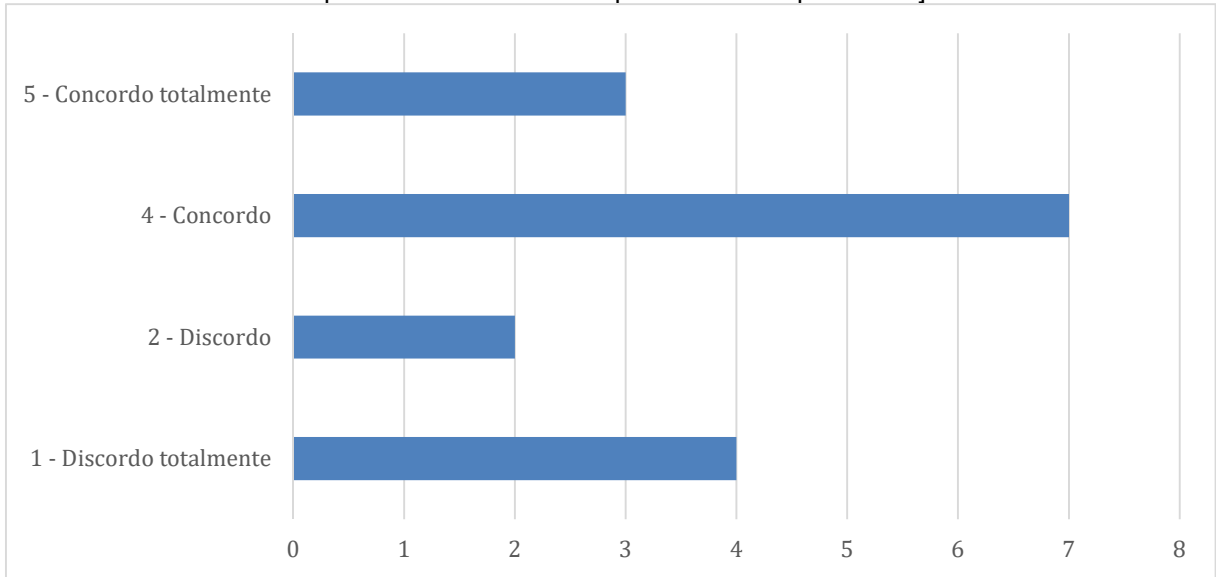


Gráfico 16 - Questionamento: Dê sua opinião sobre a unidade básica de saúde. [A sala de vacinação opera durante todo o expediente, incentivando constantemente a atualização das vacinas.]

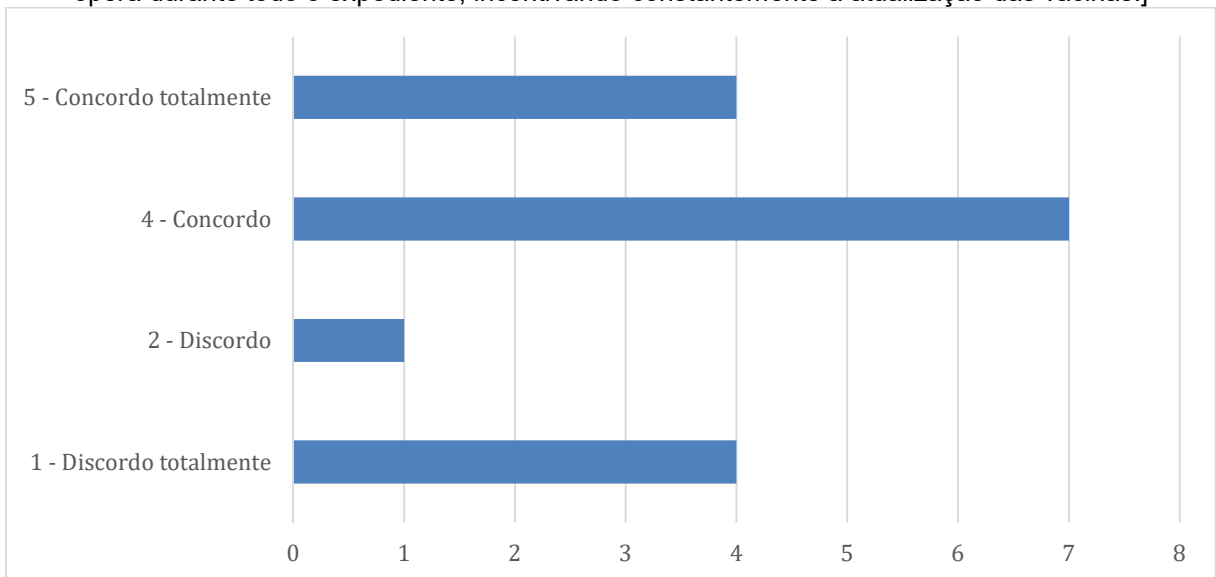


Gráfico 17 - Questionamento: Dê sua opinião sobre a unidade básica de saúde. [O setor de medicamentos opera durante todo o horário de expediente.]

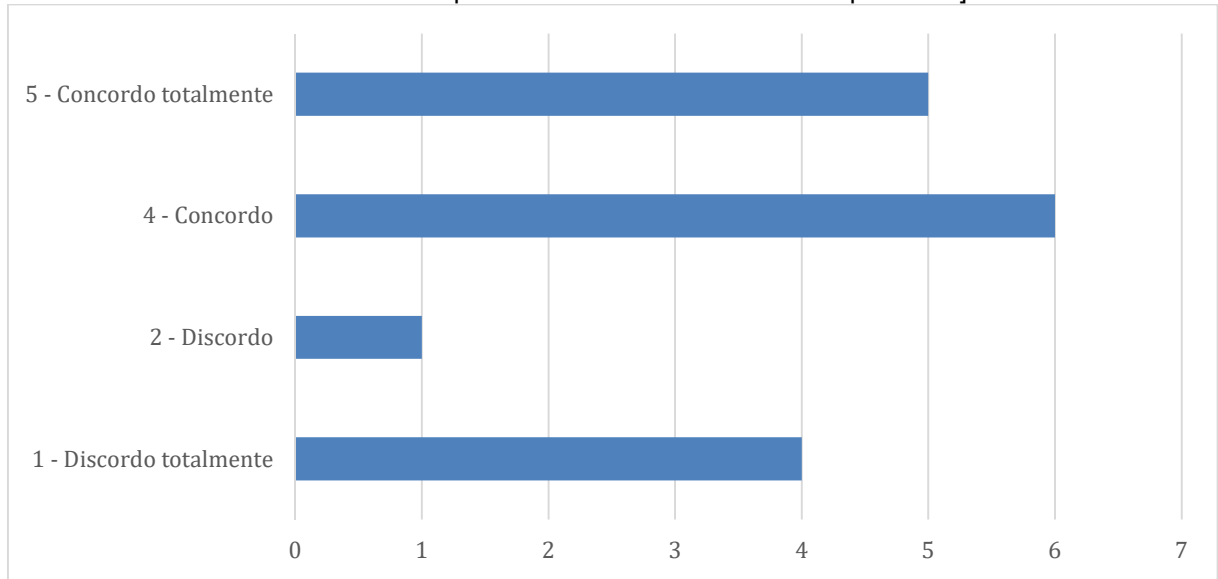


Gráfico 18 - Questionamento: Dê sua opinião sobre a unidade básica de saúde. [Os testes imunológicos de gravidez estão disponíveis para os pacientes durante todo o horário de expediente.]

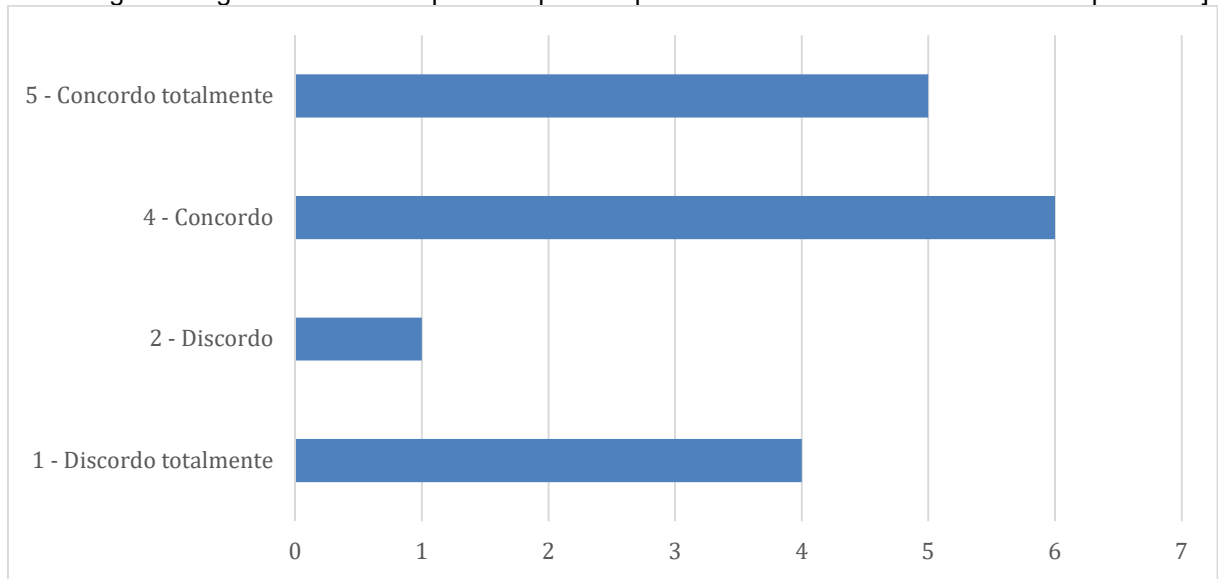


Gráfico 19 - Questionamento: Dê sua opinião sobre a unidade básica de saúde. [A realização do exame de Papanicolau é frequentemente disponibilizada aos pacientes.]

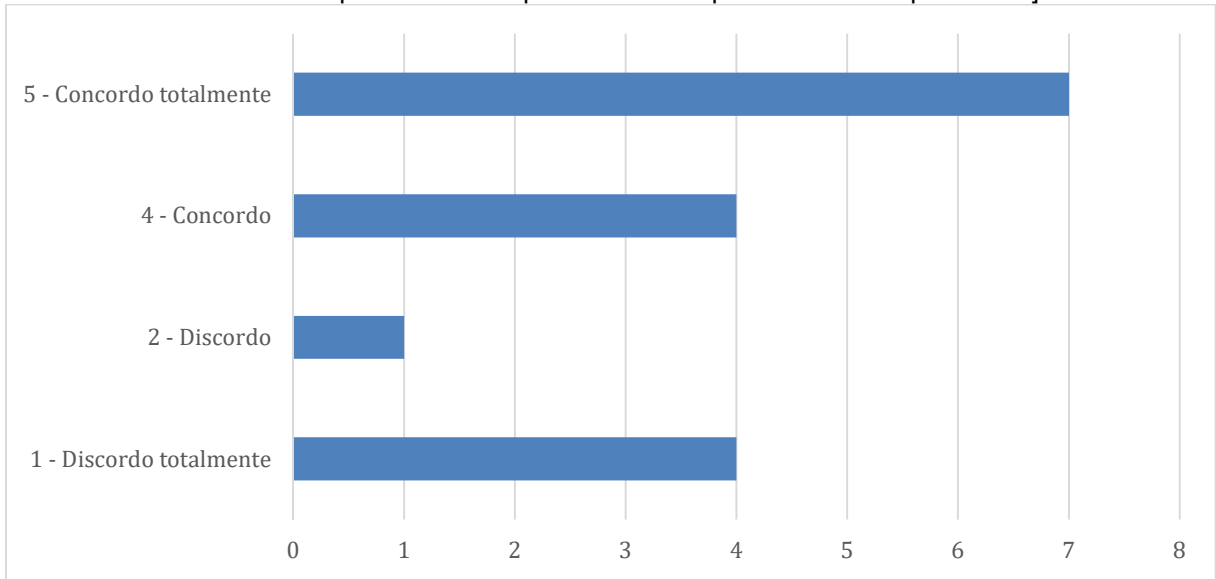


Gráfico 20 - Questionamento: Dê sua opinião sobre a unidade básica de saúde. [A gestão e monitoramento dos medicamentos na farmácia estão integrados e em conformidade com o sistema de informação da Unidade.]

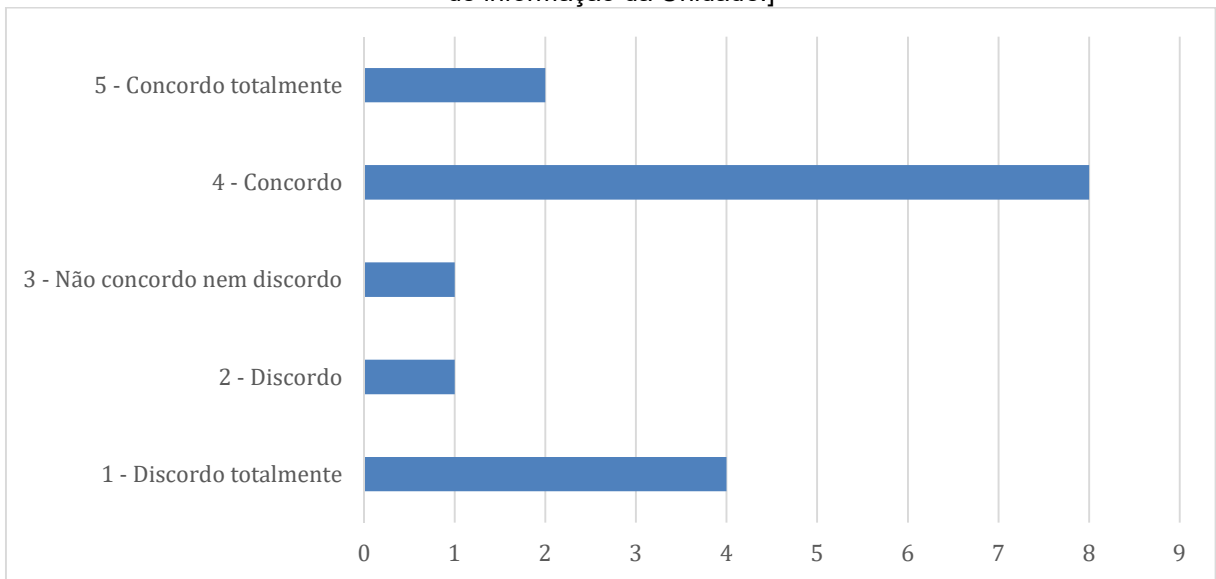


Gráfico 21 - Questionamento: Dê sua opinião sobre a unidade básica de saúde. [Os pacientes recebem instruções sobre o uso adequado do medicamento prescrito, incluindo informações sobre posologia, efeitos colaterais e reações adversas.]

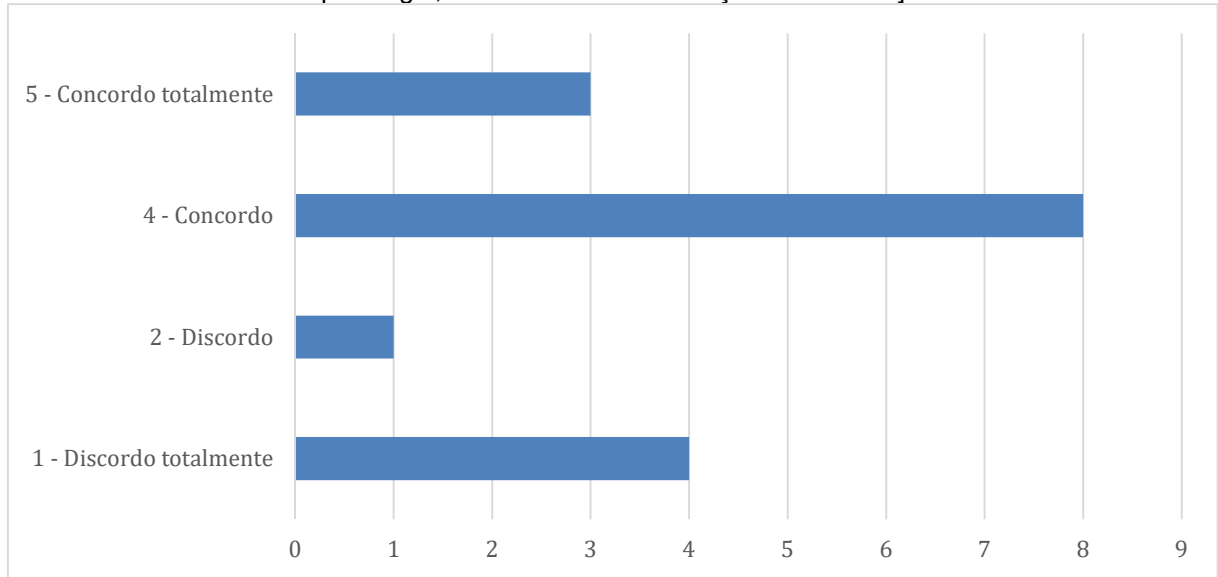


Gráfico 22 - Questionamento: Dê sua opinião sobre a unidade básica de saúde. [A lista dos serviços fornecidos pela Unidade Básica de Saúde está sempre exposta em um local visível e de fácil acesso para os pacientes.]

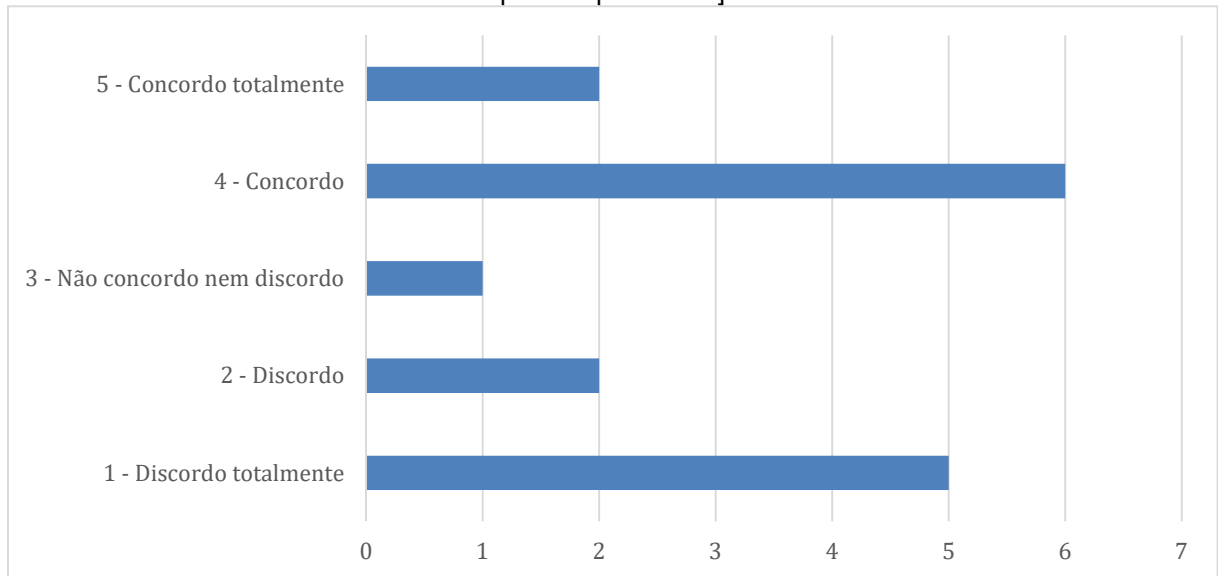


Gráfico 23 - Questionamento: Dê sua opinião sobre a unidade básica de saúde. [Eu entendo o significado de "Totem de pesquisa".]

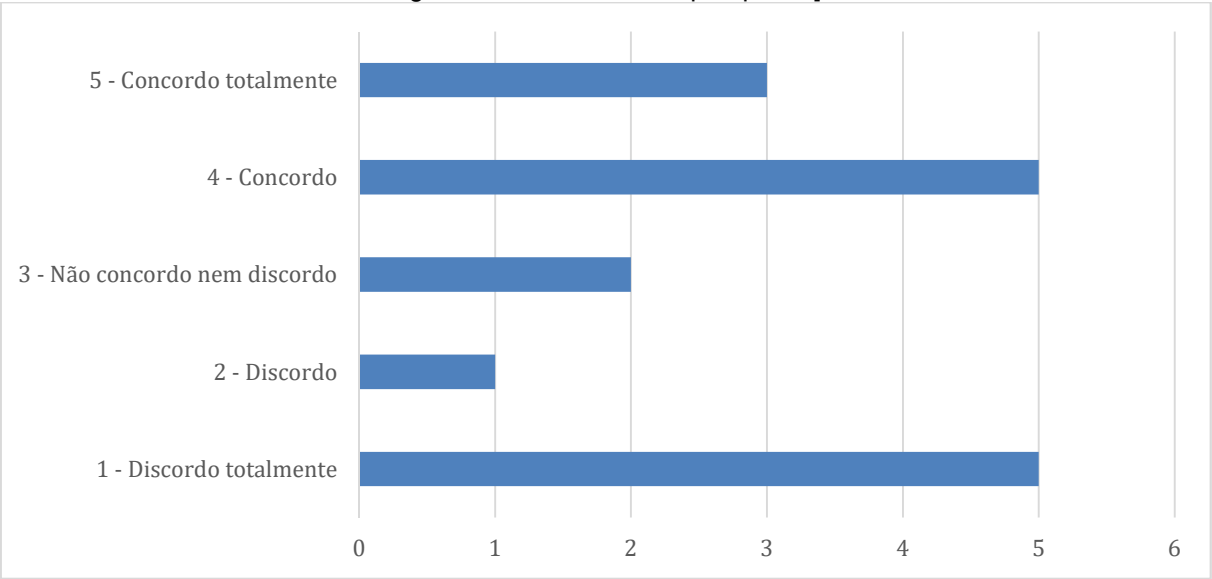


Gráfico 24 - Questionamento: Dê sua opinião sobre a unidade básica de saúde. [Há a necessidade de um serviço de ouvidoria para lidar com as demandas e queixas.]

