



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

**FLAVIA LUZIA DOS SANTOS**

**SISTEMAS DE INFORMAÇÕES E APRENDIZAGEM:  
CONSIDERAÇÕES ACERCA DO DESENVOLVIMENTO DO PROFISSIONAL EM  
ORGANIZAÇÕES DE SAÚDE.**

**FLORIANÓPOLIS  
2005**

# **Livros Grátis**

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

**FLAVIA LUZIA DOS SANTOS**

**SISTEMAS DE INFORMAÇÕES E APRENDIZAGEM:  
CONSIDERAÇÕES ACERCA DO DESENVOLVIMENTO DO PROFISSIONAL EM  
ORGANIZAÇÕES DE SAÚDE.**

Dissertação apresentada como requisito parcial à  
obtenção do grau de Mestre em Administração.  
Universidade Federal de Santa Catarina.  
Curso de Pós-Graduação em Administração.  
Área de concentração em Políticas e Gestão  
Institucional.

**Orientador:  
Rolf Hermann Erdmann, Dr.**

**FLORIANÓPOLIS  
2005**

S237s Santos, Flavia Luzia dos  
Sistemas de informações e aprendizagem: considerações acerca  
do desenvolvimento do profissional em organizações de saúde /  
Flavia Luzia dos Santos; orientador Rolf Hermann Erdmann –  
Florianópolis, 2005.  
122 f.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Santa  
Catarina, Programa de Pós-Graduação em Administração, 2005.

Inclui bibliografia.

1. Aprendizagem. 2. Sistemas de informação. I. Erdmann, Rolf  
Hermann. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de  
Pós-Graduação em Administração. III. Título.

CDU 681.51:371.311.4

**FLAVIA LUZIA DOS SANTOS**

**Sistemas de informações e aprendizagem: considerações acerca do desenvolvimento do profissional em organizações de saúde.**

Esta dissertação foi julgada adequada para a obtenção do Título de Mestre em Administração e aprovada em sua forma final pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina em 25 de fevereiro de 2005.

---

Prof. Dr. José Nilson Reinert.

Coordenador do Curso

Apresentada à Comissão Examinadora composta pelos professores:

---

Prof. Dr. Rolf Hermann Erdmann  
Universidade Federal de Santa Catarina

---

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Alacoque Lorenzini Erdmann

---

Prof. Dr. Waleska Nahas Guimarães  
Universidade Federal de Santa Catarina

---

Prof. Dr. Luíza Maria Bessa Rebelo  
Universidade Federal do Amazonas

*“... para todas as coisas tenho força em virtude daquele que me confere poder.”*

*Filipenses 4:16*

*Gentileza*

*(Marisa Monte. in: Memórias Crônicas e Declaração de Amor. DBA, 2000.)*

*Apagaram tudo  
Pintaram tudo de cinza  
A palavra no muro  
Ficou coberta de tinta*

*O mundo é uma escola  
A vida é o circo  
Amor palavra que liberta  
Já dizia o profeta*

*Apagaram tudo  
Pintaram tudo de cinza  
Só ficou no muro  
Tristeza e tinta fresca*

*Nós que passamos apressados  
Pelas ruas da cidade  
Merecemos ler as letras  
E as palavras de gentileza*

*Por isso eu pergunto  
A vocês no mundo  
Se é mais inteligente  
O livro ou a sabedoria*

*A Jeová que me deu perspicácia e força  
para  
impedir que meu muro fosse pintado de  
cinza;  
Aos meus amados avós.*

*No jardim que constitui nossas vidas estão presentes flores e espinhos. As flores embelezam, perfumam, alegam o nosso cotidiano com suas cores e formas enquanto os espinhos, semi-ocultos, ferem supostos agressores que possam ameaçar o viço e o esplendor deste jardim divinal.*

*Agradeço às flores:*

*à rosa Sônia que com seu colorido exuberante e inigualável perfume cativa a todos que passam pelo jardim;*

*às orquídeas Lúcio, Lúcia, Henrique, Cida, Agda, Rosalvo, Benvenida, Adelmo, que com sua magnitude constituíram fonte de reflexão, refrigério e revigoramento;*

*aos meus irmãos lírios das Congregações Itacorubi e Lengua Neo Hispana, em cujo regaço sempre encontrei ânimo e encorajamento bem como a certeza de que dentro em breve viveremos em um mundo incomparavelmente melhor;*

*ao cravo Marco Antônio cuja suavidade de pétalas constituiu o aconchego de um caloroso abraço no momento do crepúsculo;*

*às camélias Francia e Manuel Gamarra, que mesmo distantes emprestam sua beleza e doce fragância alentadora;*

*à sempre viva Maria José que independentemente das tempestades que tomassem o jardim oferecia sua alegria, revitalizando as demais flores;*

*às bromélias Fabiana e Jocilene cuja excentricidade constitui a beleza de uma longa e duradoura amizade;*

*à calêndula Albertina que com seu fulgor imprimiu diversos “bom dia” àqueles que passavam pelo jardim;*

*às tulipas Fany e Sol;*

*à violeta Prof. Marcos Laffin, que com a singeleza expressa por ações soube demonstrar que a sabedoria nada mais é que a prática das teorias norteadoras do conhecimento;*



*à gérbera Profa. Alacoque Lorenzini Erdmann que com sua ampla variedade de cores representou uma infinidade de possíveis caminhos a seguir;*

*ao lisianto Prof. Rolf Hermann Erdmann por me ajudar a compreender que, em algumas circunstâncias, o alcançar objetivos depende mais de nós mesmos do que daqueles que nos cercam;*

*às margaridas niepcnianas Guillermo, Giuvania, Luiza, Kamile, Daniela, Fernanda, Fernando, Mário, Janaína, Kristiane, Daiane com cujas pétalas brancas e sua corola dourada enfeitaram os dias de permanência nesta instituição;*

*à onze horas Rossane, que surgiu com a aurora, coloriu o dia e, ao alvorecer, recolheu-se em botão...*

*...e também aos espinhos:*

*à CAPES, ao CNPq, à UFSC, ao CPGA, instituições que, como as pessoas grandes, só se interessam por números.*

*A todos vocês, meu agradecimento.*

Santos, Flavia Luzia. **Sistemas de informações e aprendizagem: considerações acerca do desenvolvimento do profissional em saúde.** 2005. 120 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Curso de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

Orientador: Rolf Hermann Erdmann  
Defesa: 25/02/05

Hodiernamente, pode-se constatar uma supervalorização do conhecimento em âmbito organizacional. Este fato incorre na adoção de sistemas de informações como mecanismo mediador do processo de construção do conhecimento nas organizações, de modo que passam a ser vislumbrados como elemento fomentador de aprendizagem. A presente pesquisa aborda como se consolida tal pressuposição no Serviço de Processamento de Roupas do Hospital Universitário Polydoro Ernani de São Thiago, da Universidade Federal de Santa Catarina, considerando fatores inerentes ao processo de aprendizagem bem como a lógica organizacional vigente. Valendo-se de uma ótica interpretativista, compreendeu-se que a aprendizagem decorrente do uso de sistemas de informações no setor é caracterizada pelas premissas da abordagem condutivista, ou seja, consolida-se no setor de modo fragmentado visando meramente a consecução dos objetivos organizacionais. Constata-se que neste contexto, o servidor não assume o papel de “senhor dos processos de trabalho desenvolvidos”, sendo destituídos da compreensão do funcionamento da instituição em que atuam, bem como da relevância de sua prática profissional. Tal situação interfere na execução do trabalho, o que culmina na adoção de posturas consideradas anti-éticas em contexto profissional, tal como o uso indiscriminado de antibióticos e a desconsideração de medidas preventivas de incidência de infecção hospitalar.

Palavras-chave: Aprendizagem, sistemas de informação, trabalho.

## RESUMEN

Actualmente, se puede constatar una supervalorización del conocimiento en el ámbito organizacional. Este hecho incurre en la adopción de sistemas de informaciones como mecanismos mediadores del proceso de construcción del conocimiento en las organizaciones. La presente investigación trata de la consolidación de esa afirmativa en el Servicio de Procesamiento de Ropas del Hospital Universitario Polydoro Ernani de São Thiago, de la Universidad Federal de Santa Catarina, considerando factores inherentes al proceso de aprendizaje, así como en la lógica organizacional vigente. Desde un punto de vista interpretativista, se concluyó que el aprendizaje proveniente del uso de sistemas de informaciones en el sector es caracterizado por premisas conductivistas, es decir, se consolida de modo fraccionado, orientando la consecución de los objetivos de la organización. En ese contexto, se determinó que el servidor no asume el rol de “señor de los procesos de trabajos desarrollados”, siendo privado hasta de la comprensión del funcionamiento de la institución y de la relevancia de su práctica profesional. Esa situación interfiere en la ejecución del trabajo, ocasionando la adopción de posturas consideradas anti-éticas en el medio profesional, como el uso indiscriminado de antibióticos y la falta de medidas preventivas de incidencia de infección hospitalaria.

Palabras claves: aprendizaje, sistema de información, trabajo.

## Sumário

1 - Introdução .....	10
1.1 - ESPECIFICAÇÃO DO PROBLEMA .....	10
1.2 - OBJETIVOS .....	16
1.3 – JUSTIFICATIVA.....	17
2 – Aprendizagem e conhecimento .....	21
2.1 – DEFINIÇÃO DE APRENDIZAGEM .....	21
2.2 – PROCESSOS DE APRENDIZAGEM .....	24
2.3 – APRENDIZAGEM E CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO .....	28
2.4 – O SER HUMANO APRENDENTE .....	32
2.5 – ORGANIZAÇÕES APRENDENTES.....	35
2.5.1 – <i>Conceito de organizações aprendentes ou em aprendizagem</i> .....	35
2.5.2 – <i>Trabalho e organizações de aprendizagem</i> .....	39
3 – Informação, sistemas e organização.....	46
3.1 – ABORDAGEM SISTÊMICA E SUAS DECORRÊNCIAS .....	46
3.2 – DEFINIÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES .....	49
3.3 – TIPOLOGIAS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	53
4 – Marco Teórico .....	55
5 – Caracterização da unidade de pesquisa .....	59
5.1 –O SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS NA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO HU/UFSC .....	60
5.2 – O SISTEMA DE INFORMAÇÕES PARA O PROCESSAMENTO DE ROUPAS.....	62
6 – Metodologia de Pesquisa.....	65
6.1 – NATUREZA A E CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	71
6.2 – DELIMITAÇÃO DE PESQUISA .....	73
6.3– COLETA E TRATAMENTO DE DADOS .....	73
6.2 –ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA.....	75
6.4 – REGISTRO DOS DADOS .....	76
6.5 – A ANÁLISE DOS DADOS.....	77
7 – Descrição dos dados.....	79
7.1 – O USO DO SISTEMA DE COTAS NO SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS DO HU/UFSC .....	80
7.1.1 – <i>A premissa subjacente ao sistema de informações para processamento de Roupas</i> .....	80
7.2 – O TRABALHO NO SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS COMO ASPECTO FOMENTADOR DE APRENDIZAGEM E MECANISMO DE CONSTRUÇÃO DA REALIDADE VIVIDA... ..	82
7.2.1 – <i>A lógica condutivista no trabalho</i> .....	84
7.3 – A APRENDIZAGEM DECORRENTE DO SISTEMA PARA PROCESSAMENTO DE ROUPAS DO HU/UFSC .....	90
7.3.1 – <i>Atitudes dos servidores quanto à prática profissional</i> .....	91
7.3.2 – <i>Aprendizagem e participação</i> .....	93

7.3.3 – <i>A compreensão do contexto profissional</i> .....	95
9 – Considerações Finais .....	107
9.1 - LIMITAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DA PESQUISA. ....	110

## Índice de Figuras

Figura 01 - Estrutura do conhecimento segundo Polanyi.....	31
Figura 02 – Fluxograma do sistema de cotas processamento de roupas .....	64
Figura 02 – Relação entre paradigmas e métodos.....	69
Figura 04 – Vinculação entre o objetivo da pesquisa e as categorias de análise desenvolvidas .....	80
Figura 05 – Composição da categoria Trabalho.....	83

## **Lista de Tabelas**

Tabela 01 - Categorias de análise e vertentes de aprendizagem .....	58
Tabela 02 – Associação entre perguntas norteadoras e categorias de análise.....	76

## **1 - Introdução**

### **1.1 - Especificação do Problema**

Para vários autores<sup>1</sup> o conhecimento constitui o elemento central da nova ordem produtiva deste início de século. Cada vez mais, organizações buscam o desenvolvimento do conhecimento, o progresso tecnológico, a inovação e a criatividade, com o intuito de prever o futuro bem como de se moldar ao ambiente em que estão inseridas e oferecer as respostas necessárias à manutenção do sistema sócio-econômico de que fazem parte.

A busca dos fatores aqui citados reflete a adoção, por parte das organizações, das premissas subjacentes à Teoria de Sistemas e estas se vislumbram como subsistemas de um sistema maior cuja manutenção consiste em um processo de autopoiese, em que a organização e a sociedade de que faz parte são construídas e modificadas mutuamente mediante as atividades que desenvolvem, de forma que a “obra produzida não é resultado externo ao sistema produzido e sim o próprio sistema produzido” (Luhman apud Fedozzi, 1997, p. 65).

Das atividades organizacionais dependem, neste sentido, a sobrevivência do sistema sócio-econômico circundante<sup>2</sup>. Assim, o interesse em manter o sistema em que se está inserido vivo induz as organizações a fundamentar suas atividades em um fluxo contínuo de

---

<sup>1</sup> Rifkin (2001) é um dos autores que aborda a relevância do conhecimento dentro da economia hipercapitalista salientando que, nesta ordem, os detentores do conhecimento constituirão também os detentores do acesso a bens e serviços. Para o autor, a economia hipercapitalista fundamenta-se em um novo meio de produção, o capital intelectual, o que possibilita a uma minoria articular aspectos culturais em detrimento de seus próprios interesses. Tais concepções reforçam o exposto por Carvalho e Leitão (2001) que explicam que sob a lógica do paradigma funcionalista o conhecimento caracteriza-se como um instrumento de poder. Isto porque possibilita ao paradigma vigente (o funcionalista) infundir seus pressupostos ideológicos em âmbito organizacional de modo a atingir os objetivos do sistema de mercado. Daí, sob esta lógica, dar-se prioridade aos saberes técnicos. Ver também De Geus (1999) e Drucker (1999)



informações. A informação passa a constituir um fator primordial à sobrevivência organizacional. Buscam-se, então, informações de teor variado, com o intuito de se conhecer o mercado, o consumidor, os clientes, a disponibilidade de recursos, entre outros, visando o estabelecimento de padrões de reação aos estímulos propiciados pelo ambiente. A integração destas informações propiciará o conhecimento da tessitura em que os elementos sociais estão inseridos e de suas perspectivas futuras e, conseqüentemente, permitirá o delineamento do curso de ação a ser seguido a curto, médio e longo prazo.

Entretanto, apenas a disponibilidade de informação não é suficiente para conhecer o ambiente organizacional e tomar decisões acuradas para a consecução de objetivos estabelecidos. O conhecimento só se efetiva a partir de uma criticidade que viabilize a análise das informações disponíveis de modo que, segundo Guerreiro Ramos (1983), a informação precisa estar dotada de um elemento fático e de um elemento ético-volitivo. O elemento fático constitui a descrição dos fatos referentes ao ambiente e seus constituintes. Já o caráter ético-volitivo da informação revela “a intencionalidade de quem a fornece no sentido de participar na determinação do conteúdo da decisão” (idem, p.62), ou seja, expressa a consciência, por parte daquele que dispõe desta informação, do processo em que está inserido, dos objetivos a serem alcançados através de tal processo e das conseqüências de sua consecução. Em outras palavras, através da volição<sup>3</sup> tornam-se claros os motivos que induzem a adoção de uma determinada linha de ação.

---

<sup>2</sup> Interessante notar que não obstante sejam adotadas as premissas da autopoiese, o real objetivo das organizações constitui a manutenção da lógica capitalista em detrimento da real manutenção da sociedade que é composta por estas organizações. Para esclarecimentos ver Carvalho e Leitão (2001), Freitas (2000); Guerreiro Ramos (1983)

<sup>3</sup> A volição constitui uma derivação da palavra latina *volitione* para caracterizar a determinação, a intenção, a disposição de um sujeito em adotar um curso de ação. Esta intencionalidade se consolida mediante intervenção da razão e da própria consciência nas ações desenvolvidas pelo sujeito, de modo que seus atos assumem caráter de ato por excelência. Para tanto, a volição envolve cinco momentos psíquicos: a) o entendimento, que expõe à vontade as alternativas que lhe podem ser convenientes, b) desenvolvimento de uma atitude de aceitação ou aversão à estas alternativas apresentadas; c) a deliberação acerca destas alternativas, onde a inteligência compara os aspectos positivos e negativos acerca das propostas; d) a proposição, por parte da inteligência, do termo mais conveniente para felicidade do sujeito humano e e) a consolidação da volição mediante a adoção de um curso de ação que denota a escolha de uma alternativa e abandono da outra, caracterizando o ato de vontade deliberada. (Ver M. Morais, Logos, Dicionário de Filosofia, 19)

Desta forma, a compreensão, por parte dos sujeitos do trabalho, da contextura social em que estão inseridos envolve que lhes sejam propiciadas, pelas organizações de que fazem parte, condições de participar na construção do processo produtivo, de modo que as informações fornecidas assumam significado e lhes permitam constituir juízos acerca do processo que está sendo desenvolvido e das conseqüências sobre o ambiente social considerado, bem como sobre a própria organização. Destarte a informação contribui neste processo somente quando revela de forma objetiva a intenção, por parte de quem a fornece, de fomentar a participação na determinação de seu conteúdo (Guerreiro Ramos, 1983).

Com base no exposto, o conhecimento se efetiva a partir da participação das pessoas e elementos envolvidos nas atividades organizacionais, especialmente no processo decisório. A disponibilidade de informação conduz ao conhecimento quando considera também as relações de poder que estão estabelecidas dentro da organização. As ações organizacionais passam então a ser decorrentes de decisões fundamentadas em todos os seus elementos constituintes passando a considerar as inter-relações entre eles estabelecidas. Para Guerreiro Ramos, somente quando “entendida como integração de variadas volições, a decisão perde o caráter autocrático e ganha plena inteligibilidade para os agentes, tornando-se fator de autogestão” (Guerreiro Ramos, 1983, p. 62).

A discussão acerca da relevância do conhecimento em âmbito organizacional, bem como do papel das informações em sua constituição, fomenta também o discurso do estímulo à aprendizagem para consecução dos objetivos organizacionais<sup>4</sup>. Uma vez que a aprendizagem constitui o processo mental que conduz ao conhecimento (Mellander, 1993), através dela, profissionais podem se tornar seres cômicos da existência de situações adversas que exigirão uma vasta gama de habilidades para solucionar problemas.

---

<sup>4</sup> Ver Morgan, 1996; Kotter, 1999; De Geus, 1999.

Bonanomi Neto (2002) ao discorrer sobre aprendizagem organizacional, afirma que esta tem desempenhado um importante papel em virtude da contribuição que tem fornecido à sobrevivência das organizações por possibilitar a atuação em ambientes competitivos e corroborar com o desenvolvimento de diferenciais que lhes possibilitem ao menos manter sua posição ante tal competitividade. Embora o autor destaque a relevância da aprendizagem organizacional em ambientes competitivos, o mesmo pode ser vislumbrado entre organizações em que a competitividade não constitui fator primordial para sobrevivência, como é o caso dos hospitais públicos.

A premissa subjacente ao proceder abordado é de que, neste contexto, a aprendizagem organizacional contribui com a consecução de objetivos organizacionais por consolidar o conhecimento de seus membros (Lentz, 2001), possibilitando que o curso de ação adotado assuma caráter preventivo, evitando, por exemplo, a incidência de problemas epidemiológicos e assegurando à comunidade o direito à saúde.

Convém, no entanto destacar que, uma vez que o conhecimento que norteia as práticas organizacionais no atual paradigma tem assumido caráter de instrumento de poder, (Carvalho e Leitão, 2001), a aprendizagem, neste sentido, também finda voltando-se à consecução dos intuitos do sistema sócio-econômico em que as organizações estão inseridas<sup>5</sup>. Considerando-se que o atual paradigma expropria o trabalhador de seu papel de sujeito do trabalho, a aprendizagem voltada para consecução de seus fins torna-se algo questionável.

Tome-se, por exemplo, a discussão a respeito da incidência de infecção hospitalar. Ampla tem sido a discussão acerca do tema e dos meios de preveni-la. Santos (2002) destaca a relevância do tema ao abordar seus índices de incidência, atribuindo sua disseminação ao uso indiscriminado de antibióticos, à negligência no que se refere à adoção de práticas

---

<sup>5</sup> Senge (1990) explicita esta questão quando aborda a aprendizagem grupal como forma de desenvolver a memória da organização. O autor explica que, na aprendizagem organizacional, o grupo constitui a menor unidade de aprendizagem, de modo que o conhecimento por ele auferido possa se tornar conhecimento da organização, ou seja, possa se voltar para o atendimento exclusivo de seus propósitos.

preventivas por parte dos agentes hospitalares e à superlotação. Advoga então a necessidade de uma nova ética profissional, denominada ética de responsabilidade, em que possam os profissionais vislumbrar a relevância de suas práticas para o controle do problema. Lentz (2001) destaca então a aprendizagem no trabalho como um fator contributivo para a geração do conhecimento e conseqüente adoção de práticas que corroborem com o controle de problemas como a infecção hospitalar. Isto seria possível porque o trabalhador compreenderia a relevância de sua práxis em âmbito organizacional e assumiria a responsabilidade de sua atuação.

Um dos meios para fomentar esta aprendizagem no trabalho, constitui a adoção de Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTCI's), composta por hardwares e softwares que possibilitaria, entre outros fatores, o fornecimento e armazenamento de informações que, por sua vez, subsidiariam a resolução de problemas em âmbito organizacional mediante a disseminação e expansão do conhecimento concernente à realidade organizacional e social vivenciada (Lentz, et. al, 2003).

Os Sistemas de Informações constituem uma destas ferramentas, tendo o objetivo, como salientado anteriormente, de informar os sujeitos sobre as mudanças que estão constantemente se consolidando no ambiente a fim de que estes possam adotar a melhor resposta aos estímulos ambientais, permitindo aumentar a eficiência e eficácia da organização, bem como tornando-a mais competitiva (Mañas, 1999)<sup>6</sup>.

Embora o sistema de informações possa, de fato, ser utilizado como um contribuinte do desenvolvimento da aprendizagem, a lógica norteadora da prática organizacional combate esta função, por primar por adoção de comportamentos por parte dos sujeitos que corroborarão com a consecução de seus objetivos. No entanto, como visto, a informação deveria ajudar o indivíduo a desenvolver um processo deliberativo que o permita posicionar-

---

<sup>6</sup> Explicita-se assim a idéia de que o conhecimento depende “da qualidade e da quantidade de informação disponível” (Ramos, 1989, p. 45)

se ante as diversas situações que constituem a realidade vivenciada. Desprezar tal consideração ao abordar sistemas de informações como fomentadores da aprendizagem implica em uma abordagem fragmentada, contribuindo com o ensejo de “modelar a ordem social segundo os critérios de economicidade” (Ramos, 1989, p.51) onde o ser humano não age, comporta-se.<sup>7</sup>

Cabe aqui salientar a distinção entre comportamento e ação. Ramos (1989) esclarece que o comportamento constitui “uma forma de conduta que se baseia na estimativa utilitária das conseqüências”, sendo norteadada pela conveniência e desprovida de “conteúdo ético e validade geral (op. cit, 1989, p. 51). Já a ação é norteadada por processos deliberativos, visto que o sujeito tem consciência das finalidades intrínsecas das coisas. Desta forma, a ação pressupõe a ocorrência da volição, o que não o corre com o comportamento. Então, a adoção de sistemas de informações não constitui, por si só, um fomentador da aprendizagem que possibilita a adoção de posturas éticas. Faz-se necessário considerar qual o tipo de aprendizagem está sendo fomentada e, concomitantemente, a lógica subjacente à prática organizacional, para vislumbrar meios de ajudar o profissional a compreender sua práxis<sup>8</sup>.

A discussão acerca da aprendizagem em âmbito organizacional exige, desta feita, a consideração das premissas norteadoras da prática organizacional, fomentando inquietações. Pode-se fomentar a aprendizagem em âmbito organizacional que possibilite ao sujeito vislumbrar a relevância de sua prática profissional? Se, como visto, a informação corrobora com a determinação do sujeito de adotar determinado curso de ação, como sua disseminação, mediante sistemas de informações, o auxiliaria a compreender o contexto que o circunda e a relevância de suas práxis? Quais as premissas norteadoras da atual abordagem da

---

<sup>7</sup> Nos itens 2.1 e 2.2 considerar-se-á a teoria behaviorista da aprendizagem, cujos pressupostos foram também adotados como alicerce para a Teoria Organizacional. (Ver Ramos, 1989, Pozo, 1998)

<sup>8</sup> A práxis profissional constitui a vinculação entre os pressupostos teóricos que a norteiam e as atividades envolvidas. Tal vinculação permite ao sujeito abstrair os elementos constitutivos do exercício de sua profissão (prática), representando assim a compreensão do modo como esta se consolida .

aprendizagem organizacional? A atual discussão sobre aprendizagem em âmbito organizacional pode contribuir com tais intentos?

Considerando-se estes aspectos vislumbra-se o problema da presente pesquisa: quais as contribuições do sistema de informações para processamento de roupas do Hospital Universitário Polydoro Ernani de São Thiago da Universidade Federal de Santa Catarina (HU/UFSC) no processo de aprendizagem dos seus servidores para compreensão de sua prática profissional?

Desta forma, tornar-se-á possível verificar como os sistemas de informações podem constituir um elemento fomentador da aprendizagem contribuindo com a compreensão da prática e desenvolvimento de uma nova ética profissional.

## **1.2 - Objetivos**

O objetivo geral deste trabalho é analisar o sistema de informações para processamento de roupas do HU como processo de aprendizagem dos servidores visando a compreensão de sua práxis profissional.

Em termos específicos, os objetivos a serem desenvolvidos são:

- a) apresentar o sistema de informações para processamento de roupas do HU;
- b) analisar se a prática profissional no setor se consolida como um processo desencadeador de aprendizagem e, conseqüentemente, como mecanismo de construção da realidade vivida;
- c) identificar processos de aprendizagem decorrentes do uso do sistema de informações.

### **1.3 – Justificativa**

Ao averiguar o desenvolvimento da teoria organizacional, pode-se constatar que seus esforços se direcionaram na busca de uma forma perfeita de se fazer às coisas, no intuito de controlar as variáveis que compõe o contexto organizacional. Tal atitude caracteriza um reducionismo que não considera o papel do fator humano dentro deste contexto, contribuindo com alienação dos indivíduos, posto que estes devem se enquadrar em um padrão pré-estabelecido de comportamento, desempenhando tarefas de acordo com um modelo específico, sendo sua aprendizagem desenvolvida de acordo com o paradigma vigente.

Tais aspectos podem ser verificados mesmo ao se considerar as abordagens apresentadas pela teoria organizacional com o intuito de estudar o homem, como a Abordagem Comportamental e a Teoria das Relações Humanas, dentre outras, abordam os indivíduos como um ser “reativo”, tendo por objetivo principal enquadra-los aos contextos de trabalho, não enfatizando, desta forma, o crescimento individual (Guerreiro Ramos, 2001).

Embora haja uma ampla discussão acerca da importância do conhecimento em âmbito organizacional, esta preocupação denota mais um instrumento para assegurar um conhecimento prévio de cenários futuros e da tessitura organizacional, para a determinação da melhor forma de trabalhar e o estabelecimento de meios de maximização de lucros como forma de assegurar a sobrevivência das organizações. Mesmo naquelas em que o lucro não constitui o principal objetivo, observa-se que o processo de aprendizagem é considerado meramente um instrumento propulsor da eficiência e da eficácia, sem considerar o papel de cidadania inerente a cada indivíduo precisa exercer neste contexto. Vislumbra-se que o objetivo principal de sua adoção é reduzir custos e aumentar a qualidade dos serviços

prestados, sem, no entanto considerar o papel do ser humano na sociedade, bem como a forma que cada indivíduo desempenha este papel.

Em contrapartida, para a aprendizagem contribua com o desenvolvimento de uma postura ética, faz-se necessário considerar toda a sua abrangência de modo que estimule ao exercício do pensamento, da reflexão, a fim de que o profissional possa tornar-se consciente dos aspectos inerentes ao desenvolvimento de sua prática profissional. É este estímulo à consciência que conduzirá o indivíduo à ação, levando em consideração todo o contexto em que está inserido, possibilitando-o vislumbrar as conseqüências de suas ações. Tal desenvolvimento não pode se concretizar tendo por base uma educação constituída de um modo perfeito de fazer as coisas, ou por “receitas prontas, mais do que ferramentas de reflexão” (Argyris apud Aktouf, 1996, p. 162), posto que esta condiciona os indivíduos antes ao comportamento que à ação. Daí a dificuldade de vinculação entre teoria e prática.

Ao se considerar estes fatores nas organizações de saúde, a situação torna-se ainda mais complexa em decorrência das conseqüências que suas atividades podem trazer para a sociedade. Considerando-se as incidências de infecção hospitalar, o uso indiscriminado de antibióticos e o surgimento de bactérias resistentes a medicamentos que sequer saíram do laboratório, pode-se atualmente verificar uma crescente preocupação com o desenvolvimento de uma nova concepção ética entre os profissionais de saúde, que estabeleça sua participação, não apenas no exercício puro de suas atividades específicas, mas principalmente, a participação em considerar os resultados deste exercício em todo o tecido social envolvido; a participação em tarefas que não estão diretamente relacionadas com o exercício clínico mas que tem uma influência direta na qualidade de vida e no bem estar da comunidade (Torres, 2003; Pereira, 2003).

Há de se considerar também a necessidade de desenvolver nos profissionais de saúde uma criticidade que os estimule a adoção de práticas preventivas simples que compõe o seu



cotidiano e que muitas vezes são desconsideradas, como a questão da lavagem das mãos. Tal fator é explicitado por Silva (2003) quando, ao discutir o papel do profissional de saúde, afirma a necessidade de se ter consciência do papel social inerente à sua prática bem como o desenvolvimento de medidas preventivas que assegurem o bem estar das pessoas, considerando que as responsabilidades decorrentes do trabalho “não se restringem ao respeito aos preceitos éticos legais” (idem, p.55).

Discorrendo sobre este ponto, o autor, citando Aristóteles (apud Silva, 2003) destaca o papel da virtude na vida profissional, uma vez que esta, constituiria a força que permeia os valores práticos e intelectuais da existência humana. A virtude, neste caso, estaria relacionada à capacidade de contribuir com a felicidade de todos, o que se estabeleceria através do trabalho, visto que por seu intermédio, o homem se torna sujeito construtor da realidade social. A aplicação da virtude na vida profissional conduziria então o indivíduo a “assumir através do conhecimento, seus objetivos específicos, suas responsabilidades e identificar (...) quais as transformações que estes poderão trazer nas relações sociais” (Silva, 2003, p.73)<sup>9</sup>.

Constata-se, neste ponto, a visualização do ser humano como sujeito histórico-social, cujas ações são “processualmente construída pelo conjunto de indivíduos implicados, conforme as inter-relações entre eles estabelecidas” (Borges et. all., 2002, p. 5), como será abordado adiante. Neste contexto, a adoção de novas tecnologias de informação é aplicada no intuito de disseminar a informação e estimular a aprendizagem entre os profissionais de saúde.

---

<sup>9</sup> Cabe salientar que, para Aristóteles, a virtude se fazia fundamental para desenvolvimento do trabalho escravo, de modo que estes se disponibilizariam a seguir trabalhando para o bem de uma minoria que constituía a elite da sociedade (Ver, Aristóteles, 1960; Arendt, 1983). Entretanto, um aprofundamento acerca do conceito de virtude remonta épocas anteriores a Aristóteles. Se esta for considerada em contexto bíblico, se constatará que sua definição abarca uma preocupação com o bem estar alheio, que se manifesta nos indivíduos por meio de suas ações. Desta forma, apesar da distorção por parte de Aristóteles, a virtude se faz importante para a consolidação de todas as ações humanas que envolvem o convívio social, incluso em âmbito profissional.

Há, entretanto, o risco de simplesmente se adotar novas tecnologias sem atingir o intento do desenvolvimento da consciência e, conseqüentemente o exercício da virtude e da responsabilidade. Daí a proposta do presente projeto em observar como os sistemas de informações podem fomentar a aprendizagem do indivíduo, contribuindo com o desenvolvimento deste novo perfil do profissional de saúde.

## **2 – Aprendizagem e conhecimento**

Neste capítulo são apresentadas algumas considerações acerca da aprendizagem, sua consolidação e caracterização como processo de construção do conhecimento. Também se desenvolve uma discussão acerca de sua relevância, caracterizando o ser humano como ser aprendente bem como a aplicação que vem sendo dada ao tema em âmbito organizacional.

### **2.1 – Definição de Aprendizagem**

Para compreender o papel da aprendizagem, não somente em âmbito organizacional, mas na vida humana, faz-se necessário abordá-la e conceituá-la, considerando também os pressupostos teóricos que norteiam sua definição.

Pfromm Netto (1987), discorrendo sobre a definição da aprendizagem, afirma que já na Idade Média, a aprendizagem era compreendida como o processo em que algum conteúdo é fixado na mente ou na memória de um sujeito, caracterizando o conhecer. Disto depreende-se que a aprendizagem constitui o processo de construção do conhecimento.

Já para Witter e Lômaco (1984) a aprendizagem é definida como um processo de mudança de comportamento, salientando que ao adquirir conhecimento sobre determinado fator, os sujeitos mudam seus comportamentos com relação ao fator em questão. Assim, a aprendizagem passaria então a constituir um processo de construção de conhecimento em que nossas estruturas são modificadas.

No entanto, Pfromm Netto (op. cit, 1987) afirma que nem sempre o comportamento reflete o conhecimento apreendido por determinado sujeito, dado que o comportamento presume o estabelecimento de uma relação estímulo-resposta, de modo que as diversas

condições em que o sujeito se encontra influenciam neste comportamento independentemente do conhecimento que detenha. Deste modo, recorrendo a Foulquié, o autor argumenta que a palavra aprender “deriva do latim *apprehendere* que significa agarrar, apoderar-se de alguma coisa” de modo que a aprendizagem constituiria então o “processo de aquisição de um certo saber, quer com a ajuda de outro, quer por si mesmo” (idem, p. 12).

Vislumbram-se assim duas correntes de aprendizagem que interferem na sua conceituação, uma centrada em padrões de estímulo-resposta, conhecida como behaviorismo ou condutismo, e outra assentada sobre a assimilação e conseqüente construção do conhecimento, denominada cognitivismo.

A vinculação da aprendizagem como um processo de estímulo resposta decorre do preceito aristotélico que concebe o sujeito como uma tabula rasa onde o conhecimento constituirá uma imagem resultante das sensações vivenciadas que são associadas entre si (Pozo, 1998). Tal concepção oriunda do empirismo inglês, cuja ênfase situa-se nos aspectos comportamentais, de modo que “qualquer aprendizagem pode ser reduzida a processos de condicionamento” (Pfromm Netto, 1987, p. 61).

Um dos expoentes do empirismo que trata da aprendizagem é David Hume. Este autor concebe a aprendizagem como um processo originado pelas sensações humanas, que “capturam” as informações constitutivas do mundo circundante, passando a constituir impressões (Hume, 1998). Estas impressões compõem uma ampla gama de sensações tais como foram assimiladas. No entanto, as informações capturadas podem também vir a constituir idéias, que, para Hume (idem), constituem imagens daquelas impressões, decorrentes de raciocínios e de pensamentos. Entre estas idéias estabelece-se um processo de associação mediante a similitude por elas apresentada.

Uma vez que o condutismo considera os sujeitos como “tábulas rasas”, são desconsiderados os processos mentais que são desenvolvidos, de modo que a aprendizagem é

considerada a estrutura da conduta, constituindo “uma cópia isomórfica das contingências ou variações simultâneas do ambiente” (Pozo, 1998, p. 24). É neste sentido que Marcuse (1978) afirma que, para Hume, “as idéias gerais são abstraídas do particular e representam o particular e apenas o particular” (Marcuse, 1978, p.31) de modo que as regras e princípios por estas idéias desenvolvidas jamais poderiam assumir caráter universal. Ora, se as premissas inerentes às idéias desenvolvidas pelos sujeitos encontram-se confinadas em âmbito particular, não sendo, portanto compartilhadas, estes sujeitos não podem agir sobre a realidade constitutiva da sociedade em que vive, porque esta se apresenta imanente a ele, restando-lhe apenas desenvolver padrões de comportamento que lhe permitam atuar conforme as premissas já impostas por esta sociedade.

É neste sentido que Piaget (1996) aclara que, sob as premissas do condutismo, o conhecimento não se consolida visto que, ao invés de relações de assimilação<sup>10</sup> que permitam ao sujeito conferir significados aos conteúdos auferidos, são estabelecidas relações de associação, que condicionam o sentido do conteúdo à observância de uma série de fatores que possam ser constatados no meio circundante e que possam ser a este conteúdo associados.

Pode-se assim afirmar que, se mediante esta abordagem da aprendizagem a construção do conhecimento não se consolida, não se pode tampouco pretender que se estabeleça um processo de aprendizagem, visto o conhecimento é fruto deste processo.

Já os cognitivistas, consideram a aprendizagem como um processo de construção em que a informação será assimilada e processada, sendo incorporada à estrutura cognitiva do sujeito e sendo recuperada sempre que seu uso se faça apropriado, seja como elemento norteador de ações, seja no desenvolvimento de conhecimentos subseqüentes. Quando vista sob a ótica cognitivista, a aprendizagem apresenta, como processo fundamental, a relação de

---

<sup>10</sup> Interessante notar que Geus (1999), um dos autores que salientam a importância do conhecimento da e da aprendizagem em âmbito organizacional considera a assimilação como um processo de aprendizagem que fomenta a incidência de reações rápidas à mudança, sendo seus resultados perigosos à sobrevivência da organização.

assimilação que caracteriza o estabelecimento de inter-relações de um conteúdo a estruturas prévias mediante a qual este conteúdo assume significado (Piaget, 1996). São estes significados que permitirão ao sujeito o desenvolvimento de novos conceitos, de modo que a estrutura cognitiva possa ser constantemente desenvolvida, o que sustém a afirmação de a aprendizagem constituir um processo contínuo de construção do conhecimento.

## **2.2 – Processos de aprendizagem**

A consideração da aprendizagem como um processo cognitivo implica na abordagem de suas formas de ocorrência. Ausubel (1980) aponta quatro tipos de processos de aprendizagem: automática, significativa, receptiva e por descoberta.

A discussão destes quatro processos de aprendizagem exige, primeiramente, esclarecer duas características que neles se apresentam: a arbitrariedade e a literalidade.

Uma relação de aprendizagem é considerada arbitrária quando as idéias ou informações inerentes ao processo não encontram, na estrutura cognitiva do sujeito, algum aspecto que possa ser a elas relacionado. Por não haver referentes na estrutura cognitiva do sujeito, a idéia ou informação assume um significado literal, ou seja, sua compreensão irá se restringir à imagem que o sujeito dela fizer, não sendo assim estabelecidas associações que lhe possibilite, a partir de seu uso conjuntamente com conhecimento já assimilado, desenvolver novos conceitos. Consolida-se, desta forma, o tipo de aprendizagem explicitado por Hume (op. cit, 1998) cujas premissas, como já visto, corrobora com o desenvolvimento de padrões de comportamento onde ao sujeito cabe o papel de amoldar-se ao meio onde está inserido visto que sua compreensão acerca da realidade não pode ser compartilhada por não apresentar um caráter de universalidade.

Estes pontos se fazem explícitos ao abordar os processos de aprendizagem. Na aprendizagem automática, por exemplo, também conhecida como aprendizagem por memorização, o conhecimento é constituído por associações puramente arbitrárias. O sujeito decora conceitos e proposições, sem, no entanto, desenvolver maior compreensão acerca do seu real significado, dado que não são estabelecidas relações com os conceitos já presentes em sua estrutura cognitiva que a possibilite.

O não desenvolvimento das relações conceituais aqui abordadas, priva o sujeito de estabelecer, a partir do conteúdo assimilado por decoração, a formulação de novos conceitos, ou seja, o sujeito não consegue dar continuidade ao desenvolvimento da sua estrutura cognitiva a partir deste novo conteúdo porque este não apresenta um significado conceitual, incorrendo em uma “aprendizagem fracionada”<sup>11</sup>. Daí os conteúdos assimilados por decoração serem rapidamente esquecidos quando da sua não utilização (Ausubel, 1980).

Estas pressuposições se consolidam ao se considerar, como exemplo, o uso que se faz de fórmulas matemáticas. Uma vez que sua adoção se faz necessária para vencer o conteúdo programático de determinada disciplina, os alunos poderão se valer destas fórmulas para a solução de problemas, visando a obtenção de uma boa nota. No entanto, muitas vezes se observa que, passado algum tempo da fase de avaliação, os alunos não apresentam mais habilidade em solucionar os mesmos problemas apresentados durante da avaliação, em virtude de a fórmula ter perdido aplicabilidade para ele.

A aprendizagem significativa ocorre quando o sujeito consegue estabelecer relações “substantivas e não arbitrárias” (op. cit, p. 21) entre os novos conteúdos que lhe estão sendo disponibilizados com a informação já apreendida. Em outras palavras, a informação ou idéia assimilada encontra referentes na estrutura cognitiva do sujeito que amplie a compreensão acerca de determinado fator, de modo que passará a integrar a estrutura cognitiva do sujeito.

---

<sup>11</sup> Na compreensão da autora, “aprendizagem fracionada” não constitui realmente um processo de aprendizagem dado que não há significação dos conteúdos assimilados e, desta forma, muito menos conhecimento.

Quando uma nova informação encontrar referência com este novo elemento da estrutura, integrar-se-á também a ela, fomentando assim o desenvolvimento da estrutura cognitiva. Estas constantes associações possibilitarão ao sujeito prosseguir formulando novos conceitos, proposições, símbolos, imagens, aguçando sua compreensão acerca da realidade vivida.

Retornando ao exemplo dos alunos de matemática, pode ocorrer que estes consigam compreender os conceitos relacionados ao uso de determinada fórmula matemática, podendo até mesmo vislumbrar diversas formas de solucionar um mesmo problema ou apresentando a habilidade de solucionar vários outros problemas, a partir do uso da mesma fórmula, por se aperceber da aplicação do mesmo princípio matemático inerente a esta fórmula.

A aprendizagem receptiva constitui aquela em que os conteúdos que serão apreendidos pelos sujeitos são apresentados de forma já sistematizada, de modo que o sujeito não precisará estabelecer um processo de busca que lhe conduza a descobertas no intuito de ter à disposição o conteúdo a assimilar. Ao sujeito cabe o papel de “somente internalizar ou incorporar o material que é apresentado de forma a torná-lo acessível ou reproduzível em alguma ocasião futura” (op. cit, p. 20).

Faz-se importante destacar neste ponto que, embora os conteúdos sejam fornecidos ao sujeito de forma sistematizada, a aprendizagem receptiva se distingue da memorização em virtude do modo como os conteúdos fornecidos serão processados pela estrutura cognitiva do sujeito. Como visto, na memorização não são estabelecidas inter-relações entre os novos conteúdos memorizados e os conteúdos já existentes em sua estrutura cognitiva. Ausubel (1980) explica que na aprendizagem receptiva, os conteúdos disponibilizados são dotados de um caráter lógico, ou seja, passível de ser incorporado e estabelecer relacionamentos em qualquer estrutura cognitiva. Piaget (1996) explica esta característica, quando aborda a constituição do conhecimento. Para o autor a conservação destes conteúdos na estrutura



cognitiva do sujeito depende de um processo de organização em que são vinculados a outros conteúdos já presentes nesta estrutura.

O processo de organização do conteúdo na estrutura cognitiva do sujeito constitui o seu caráter lógico. Desta forma, no decorrer do processo receptivo significativo de aprendizagem, o sujeito até pode recorrer à técnica de memorização, mas a ele é facultada a oportunidade de aprofundar-se, buscando referentes entre o conteúdo e sua estrutura cognitiva de modo que possa de fato apreendê-lo.

Retornando ao exemplo do estudante de matemática, a aprendizagem da disciplina se caracteriza como receptiva à medida que as fórmulas matemáticas são apresentadas pelo professor da disciplina, mas, no entanto, este assimila os princípios da fórmula e suas concepções, por relacioná-la com outros pressupostos matemáticos do qual havia se apropriado.

Quanto à aprendizagem por descoberta, o autor aclara que esta ocorre quando o sujeito se apercebe e internaliza determinada informação tornando-a um elemento constitutivo da sua estrutura cognitiva, de modo que esta possa ser utilizada na “formação de conceitos ou na solução automática de problemas” (Ausubel, op. cit., p. 21).

Com base no exposto, a utilização de um sistema de informação como fomentador de aprendizagem pode se consolidar como um processo de aprendizagem receptiva significativa. Ou seja, as informações disponibilizadas por um sistema podem se consolidar como conteúdos que corroborem com o desenvolvimento da estrutura cognitiva dos sujeitos que constituem seus usuários. A significação neste processo de aprendizagem seria decorrente de estas informações apresentarem a característica de poder ser concatenadas uma com as outras de modo a constituir uma estrutura lógica por meio da qual se vislumbrasse o contexto organizacional em virtude dos conceitos formulados.

Uma vez que o trabalho, como será abordado em tópico subsequente, constitui uma imagem das relações estabelecidas em âmbito social, este constituiria, neste contexto, o mediador do processo de aprendizagem através do qual a significação das informações assimiladas se materializam como objeto constitutivo da realidade vivida. Esta materialização das informações mediante o trabalho caracterizariam o ser humano como agente deliberativo, visto que os conceitos desenvolvidos neste processo de aprendizagem lhe concederiam a habilidade de conceber diversos modos de materializar estas informações.

### **2.3 – Aprendizagem e construção do conhecimento**

Como visto anteriormente, a aprendizagem constitui o processo de construção e consolidação do conhecimento, processo este que emerge das relações interpessoais dos indivíduos, desenvolvendo o papel de facilitar a compreensão da realidade objetiva, ou seja, a compreensão dos fatores que ocorrem no ambiente em que vive, bem como possibilitando a compreensão daquilo que constitui realidade dentro do próprio sujeito (Bonanomi Neto, 2002). Desta forma, a aprendizagem confere ao ser humano, por intermédio do conhecimento, condições de se aperceber dos eventos internos e externos a si mesmo. Considerados os pontos acerca da aprendizagem faz-se necessária uma discussão acerca do conhecimento bem como das formas que o consolidam e constituem.

Hessen (1987) afirma que o conhecimento decorre do estabelecimento da relação entre sujeito e objeto, estando estes dois elementos eternamente separados dentro desta relação, sendo a mesma irreversível. Piaget (1996) explicita esta relação ao afirmar que nem o sujeito nem o objeto podem, por si só, gerar conhecimento, mas sim, as inter-relações entre eles estabelecidas que são desencadeadas por uma série de atividades orgânicas e estímulos externos. Em outras palavras, o conhecimento parte das interações de estímulos internos e

externos ao sujeito que findam por estabelecer a relação sujeito-objeto. Concomitantemente, Hessen (op. cit. 1987) aclara que esta relação desempenha também papel de correlação, uma vez que “o sujeito só é sujeito para um objeto e o objeto só é objeto para um sujeito” (Hessen, 1987, p. 26) sendo a constituição destes elementos intrínseca às relações entre eles estabelecidas.

Sob esta perspectiva, Hessen (idem) elucida a necessidade de o sujeito apreender o objeto. De acordo com seus pressupostos, sob a ótica do sujeito, o objeto, embora apreendido por aquele, não se torna parte constitutiva do sujeito, antes permanece transcendente a ele, de modo que, em virtude do conhecimento auferido acerca do objeto, ocorrerão alterações no sujeito, dando origem a uma imagem do objeto. O autor segue então explicando que, sob a ótica do objeto, o conhecimento caracteriza-se como “uma transferência das propriedades do objeto para o sujeito” (Hessen, op.cit, p. 27), estabelecendo uma relação que, embora dual, possibilita que o objeto predomine sobre o sujeito determinando-o, ou seja, o conteúdo assimilado pelo sujeito, constituindo uma imagem do objeto, determina o desenvolvimento de sua estrutura cognitiva.

Considerados tais aspectos, Hessen (idem) define o conhecimento “como uma determinação do sujeito pelo objeto” (ibidem, p. 27), não sendo, no entanto, o sujeito o elemento que está sendo determinado, mas a imagem do objeto nele projetada. Desta forma, a imagem formulada vai se objetivando na medida em que apreende para si traços do objeto, não constituindo, no entanto, o próprio objeto. Uma vez que não constitui o objeto, a imagem se situará entre o sujeito e o objeto, constituindo “o elemento pelo qual a consciência cognoscente apreende seu objeto” (Hessen, 1987, p.27).

Embora na construção do conhecimento sejam de fato criadas imagens do objeto, que permitirá ao sujeito desenvolver novas concepções e proposições (Ausubel, 1980), Piaget (1996) explica que estas imagens não constituem simples cópia da realidade, como Hessen o

faz entender, posto que o conhecimento pressupõe um processo de organização e regulação dos conteúdos para que estes possam ser assimilados e componham a estrutura cognitiva do sujeito. Para Piaget, somente sob a ótica Behaviorista, que como visto não considera o processo cognitivo, é que estas imagens constituem cópia da realidade e, assim o sendo, o sujeito não poderia interferir nesta realidade, apenas responder aos estímulos por ela (realidade) apresentada, desenvolvendo padrões condicionados de comportamento.

Piaget, no entanto, aclara que todo conhecimento vincula-se diretamente às ações e que, para que ocorram estas ações, faz-se necessário coordena-las. É neste sentido que a relação sujeito objeto apresenta um caráter dual, visto que as imagens do objeto constituirão a estrutura cognitiva do sujeito sendo ali organizadas para que assumam um significado. A partir dos significados ali desenvolvidos, o sujeito conduz sua ação modificando assim o objeto.

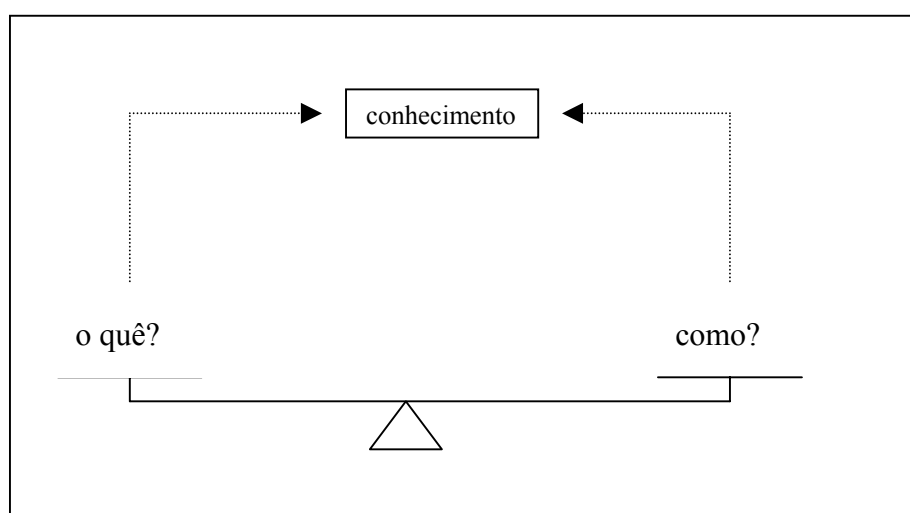
Para compreensão deste ponto, consideremos que Hessen (op. cit, 1987) salienta que os objetos se dividem em reais e ideais; os objetos reais são aqueles dados pela experiência externa ou interna, sendo dela inferido; já os objetos ideais, constituem objetos irrealis, meramente pensados, mas possuem uma transcendência independente de nosso pensamento subjetivo.

Esta concepção auxilia a compreensão de uma aparente contradição na determinação do sujeito pelo objeto, uma vez que explicita a relação entre conhecimento e ação como estruturas opostas, de modo que a determinação do sujeito pelo objeto só se efetiva no âmbito do conhecimento. Na ação é o sujeito que altera o objeto, passando de agente passivo para agente condutor, de forma ativa e espontânea.

Polanyi (1966) afirma que o conhecimento estrutura-se a partir da junção entre a prática e a teoria, sendo esta junção norteada pela capacidade de percepção individual. Através da percepção, o indivíduo pode conciliar seu poder criativo com processos tangíveis

que norteiam a realidade. A percepção age então como uma espécie de filtro de estímulos, cujo funcionamento é intrínseco à história de vida de cada indivíduo, bem como das características psico-orgânicas presentes em um determinado momento (Garcia, 1988). Desta forma, o conhecimento se consolida através das relações lógicas que serão estabelecidas entre o conhecimento teórico e o prático (Polanyi, 1966). Na figura 01 vislumbra-se a correlação entre estas duas dimensões na constituição do conhecimento. Observa-se que o conhecimento teórico, representado na figura pela expressão “o que?” e as habilidades técnicas (como?) do sujeito relacionam-se em proporções equilibradas, de modo a constituir então o conhecimento.

Figura 01 - Estrutura do conhecimento segundo Polanyi



Fonte: autoria própria.

Ao corpo do conhecimento voltado à consecução de objetivos, à realização das atividades inerentes ao cotidiano, o autor denomina conhecimento explícito, enquanto que o corpo de conhecimentos composto pelas compreensões epistemológicas sobre a realidade vivida e suas inter-relações com as experiências individuais, o autor denomina conhecimento tácito.

Deste modo, a relação estabelecida entre as duas dimensões do conhecimento (teoria e prática), caracteriza-se como relação tácita (op. cit, 1966), efetivando-se através de dois

termos, um distal e outro proximal. O termo distal representa todos os elementos constitutivos do conhecimento que não podem ser expressos ou deduzidos pelo indivíduo. O termo proximal representa a parte tangível através da qual os indivíduos podem se aperceber e observar suas particularidades. A função do termo proximal é estipular uma representação dos processos internos que constituem o conhecimento e que não são perceptíveis em nossas ações cotidianas. Em outras palavras, o termo proximal irá representar parte da realidade ontológica através da realidade lógica, tornando concreto, ainda que parcialmente, o contexto abstrato do indivíduo.

Griebler (2002) salienta que, para desenvolvimento da aprendizagem o contexto social exerce influência primordial. Isto se dá porque, por intermédio das inter-relações estabelecidas entre os elementos constitutivos deste meio, o indivíduo consegue consolidar o conhecimento, desenvolvendo meios próprios de sistematizar este conhecimento por intermédio da arguição.

## **2.4 – O ser humano aprendente**

Conceber o ser humano como ser aprendente implica a consideração do mesmo como dotado de autodeterminação. Quanto a este ponto Aristóteles (1960) aponta o homem como um animal cívico, dado que foi dotado de capacidade de palavra. Esta capacidade, segundo o autor, diferencia-se da emissão de sons possibilitados pela voz, uma vez que este último constitui a simples “expressão de sensações agradáveis e desagradáveis” (idem, p. 11), característica observável nas demais espécies animais. A palavra distingue-se da voz por intermédio do uso do conhecimento que lhe é inerente e que permite ao homem a emissão de juízos de valor, de distinguir entre “o bem e o mal, o útil e o nocivo, o justo e o injusto”<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Kant (apud Horn, 2003) corrobora com esta afirmação ao destacar o *aufklärung*, ou seja o esclarecimento, como fundamento da pedagogia. Para o autor, o homem, por intermédio de *aufklärung* torna-se capaz de

Neste sentido Horn, (2003), salienta que todo o ser humano caminha para um aperfeiçoamento contínuo que se consolida por intermédio do conhecimento que apreende. Tal aperfeiçoamento se efetiva, primeiramente, em virtude da incompletude humana, que expressa a característica de ser um ser em constante construção mediante as inter-relações que se estabelecem entre o indivíduo, o conhecimento e a realidade que o circunda. Horn (idem), explicita ainda que esta incompletude oriunda da liberdade inerente ao ser humano, que o possibilita escolher alternativas distintas para sua atuação. Desta forma, o esclarecimento apresentado por Kant vincula-se à autonomia inerente ao ser humano.

Concomitantemente com tal argumento, Habermas (apud Pizzi, 1994) concebe o indivíduo como seres dotados de autonomia e responsabilidade, que se efetiva através de sua ação comunicativa. Esta responsabilidade explicita um grau de maturidade filosófica do indivíduo ou do grupo social que o torna sujeito ativo no mundo em que vive, sendo que, através da arguição, far-se-á possível produzir uma situação desejada.

No entanto, Habermas (1983) salienta que para o desenvolvimento de tal maturidade necessário se faz reunir os elementos substantivos do mundo vivido, de modo a se estabelecer padrões de preservação da subjetividade individual e da objetividade do mundo material. Sua consecução permitirá que as diversas situações constitutivas da realidade vivida sejam concebidas pelos sujeitos não mais como um universo de fatos à parte de si, como pressupõe o racionalismo instrumental, mas como fruto do desenvolvimento do Eu, caracterizado por um “descentramento das imagens do mundo” e culminando com uma reconciliação “entre o particular e o universal, entre consciência cotidiana e padrões culturais e morais” (Pizzi, op. cit, p. 77).

Embora haja esta compreensão da realidade como algo de que também o sujeito faz parte, a compreensão possibilitada por tal conciliação, a postura crítica adotada por tais

---

abandonar a ignorância, desenvolvendo um padrão de ascensão a um nível superior de cultura, educação e formação que irá nortear sua vida.

sujeitos lhes concede condições de avaliar esta tessitura também à parte de sua atuação, o que caracterizaria a consecução de “um nível de reflexão conceitual e, portanto, de liberdade” (Ramos, 2001, p. 07). A este modelo de homem, Ramos denomina homem parentético (idem, 2001). Para o autor, esta maturidade conceitual será o elemento que corroborará com o sujeito como ser autônomo, senhor da realidade e de suas práticas profissionais por fazer dele um ser que delibera. Cabe, no entanto, destacar que Ramos (ibidem) salienta ainda que este sujeito não é desprovido da racionalidade instrumental, não se esquivando de seu papel de participe nas atividades organizacionais. Sua criticidade lhe possibilitaria “influenciar o ambiente, para retirar dele tanta satisfação quanto fosse capaz” (Ramos, 2001, p. 08), sem, no entanto, desconsiderar sua individualidade, as características do ambiente circundante e as limitações da prática organizacional, referente à sua lógica instrumental. Neste sentido, a este sujeito seria possível a adoção de posturas éticas decorrentes da compreensão de si e do mundo circundante.

A aprendizagem contribui com esta emancipação. Como visto anteriormente, mediante processos de aprendizagem os sujeitos apreendem e desenvolvem novos conceitos que lhe possibilitam compreender o mundo em sua volta. Em âmbito organizacional, a aprendizagem corrobora também para que o sujeito volte a constituir o concebido de sua prática profissional, e também a partir desta prática, possam seguir desenvolvendo novos conceitos, compreendendo o seu papel na sociedade em que vive. Os tópicos seguintes abordarão a discussão sobre as organizações aprendentes, e sobre as consequências das atuais práticas de aprendizagem sobre a organização do trabalho, caracterizando elementos que possibilitará compreender se na atual contextura, o desenvolvimento deste modelo de homem se faz plausível.



## 2.5 – Organizações aprendentes

Nos últimos anos, muito se tem abordado acerca do tema organizações aprendentes ou de aprendizagem. Passemos a uma consideração do termo e de fatores a ele inerentes.

### 2.5.1 – Conceito de organizações aprendentes ou em aprendizagem

Lentz (2001) afirma que a concepção de organizações aprendentes oriunda da percepção, por parte de gerentes, pensadores e filósofos de que “a perda da eficiência é decorrente do limitado uso do talento criativo do ser humano e que isto se caracteriza como fator limitante das organizações” (Lentz, 2001, p.49). Senge (1990) salienta ainda a influência do paradigma cartesiano sobre tal limitação, visto que, sob sua orientação os indivíduos são estimulados a fragmentar o mundo no intuito de solucionar problemas, perdendo, desta forma, condições de estabelecer inter-relações entre os diversos elementos e fatos constitutivos da realidade vivida.

Considerando tais aspectos, bem como um contexto histórico de alta complexidade, Lentz (op. cit, 2001) conceitua organizações aprendentes como sendo “aquelas que vão continuamente aprimorando sua capacidade para criar” sendo que, sob esta ótica “as pessoas passam a ser/encarnar aquilo que fazem e não a posição que ocupam” (idem, p.56).

Esta nova “identidade profissional” teria um importante papel, visto que, desta forma, a aprendizagem contínua e a criação de conhecimento constituiriam o único modo de se lograr vantagem competitiva de modo sustentável, permitindo que se os profissionais se comprometessem completamente com as atividades organizacionais.

Paralelamente a tal argumentação, Senge (1990) conceitua organizações de aprendizagem como sendo aquelas compostas por grupos que usufruem condições de desenvolver continuamente sua capacidade de aprendizagem de modo a criar os resultados

almejados, desenvolvendo, desta forma, novos padrões de raciocínio. Para o autor, o aprimoramento contínuo da capacidade de criar o futuro, nestas organizações, oriunda de não se focar unicamente a necessidade de sobreviver, sim, a necessidade de fomentar a aprendizagem de adaptação, fator corroborador para o desenvolvimento da capacidade criativa.

É deste modo que o grupo passa a constituir a unidade de aprendizagem nas organizações, sendo que estes devem ter suas capacidades de aprendizagem continuamente estimuladas e aprimoradas de modo que as organizações passem a apresentar maior capacidade de adaptação, de responder ao conjunto de estímulos e respostas oferecidos pelos complexos ambientes em que atuam, dado que passam a contemplar o sistema em sua totalidade.

Cabe aqui recordar que, como visto, a aprendizagem constitui o meio de os sujeitos se emanciparem a partir do desenvolvimento e formulação de conceitos que lhe permitem compreender o seu entorno. Desta forma, ao se deslocar a unidade da aprendizagem do sujeito para o grupo, esta emancipação não se consolida, visto que os conteúdos compartilhados pelo grupo não assumirão significado para o sujeito e não lhe propiciarão tal compreensão.

Pode-se então constatar que a discussão da aprendizagem organizacional volta-se meramente à consecução dos objetivos da organização à qualquer custo. Tal fato pode se vislumbrar também ao considerar que para fomentar o desenvolvimento intelectual nas organizações, Senge (idem) estabelece a aprendizagem organizacional sobre cinco disciplinas, a saber:

- a) domínio pessoal: constitui na habilidade de definir objetivos pessoais e centrar esforços na sua consecução de modo que este objetivo torne cada vez mais nítido o curso de ação que se pretende seguir, estando relacionado às aspirações e aos modos de torná-las concretas;

- b) modelos mentais: caracteriza o modo como os indivíduos estruturam o conhecimento de modo a desenvolver interpretações acerca da realidade circundante. Em outras palavras, os modelos mentais possibilitam ao indivíduo utilizar-se da capacidade de raciocínio sistêmico de modo a desenvolver suas concepções de mundo, influenciando os padrões atitudinais. À medida que novos conhecimentos são assimilados, novas concepções são desenvolvidas, caracterizando alterações nos modelos mentais;
- c) objetivo comum: constitui o compartilhamento de objetivos de modo que pessoas possam se “reunir em torno de uma identidade comum e um sentido de missão na vida” (ibidem, p. 18);
- d) aprendizado em grupo: constitui a habilidade de, a partir do diálogo, desenvolverem um padrão de raciocínio grupal, possibilitando o fluxo de idéias entre os elementos do grupo, bem como reconhecendo padrões de interação que possam ser prejudiciais ao desenvolvimento da aprendizagem grupal. Para o autor, o aprendizado em grupo é vital porque este constitui a unidade fundamental da aprendizagem nas organizações modernas;
- e) o raciocínio sistêmico: constitui a capacidade de se aperceber das inter-relações que norteiam a incidência dos fatos. O autor salienta que tal característica se faz importante por esclarecer a realidade e explicitar as modificações a serem feitas para melhoria do sistema em questão.

Para Senge (1990) o funcionamento integrado destas disciplinas constitui a quinta disciplina, representada pelo raciocínio sistêmico, que possibilita a coesão entre teoria e prática, de modo que os sujeitos constitutivos do tecido organizacional possam compreender o ambiente em que atuam apercebendo-se que também são agentes constitutivos deste sistema.

Neste ponto, toma vulto o equívoco de se considerar o grupo como unidade de aprendizagem, dado que a coesão entre teoria e prática denota capacidade por parte do indivíduo de abstrair a realidade vivenciada. Esta capacidade de abstração depende de sua aptidão em assimilar conceitos e, a partir destes, formular novos conceitos, princípios, proposições e imagens, fatores que se consolidam em âmbito individual, sendo a convivência em grupos importante para sua consolidação. A desconsideração de ambos aspectos, o individual e o grupal, caracteriza um processo de fragmentação da aprendizagem.

Virkkunen e Kuutti (2000) corroboram com o exposto ao abordar a aprendizagem organizacional, salientando que as pesquisas desenvolvidas neste campo freqüentemente vislumbram a questão da aprendizagem de modo fragmentado. Neste sentido, explicitam argumentações fundamentadas na aprendizagem individual, outras focadas em grupos, equipes ou times organizacionais o que, segundo os autores, expõem a tendência de considerar o problema em termos universalistas e a-históricos. Explicitam então que o erro está na desconsideração da aprendizagem organizacional como um processo cultural em constante processo de mudança no decorrer da contextura histórica. Explicam:

*as atividades organizacionais, os problemas inerentes à sua realização, os possíveis meios de solucioná-los, bem como os obstáculos à aprendizagem são definidos historicamente. São determinados por elementos locais e históricos que norteiam a atividade bem como pelos significados culturais inerentes à solução de problemas (Virkkunen e Kuutti, 2000, p. 292 – tradução própria)*

Desta forma, para compreender e abordar a aprendizagem organizacional é necessário considerar a historicidade em que os indivíduos, bem como a organização estão inseridas e como estes interagem com estes fatores para construir a realidade vivida.

Virkkunen e Kuutti (idem) salientam ainda que, a própria emergência da discussão sobre aprendizagem organizacional reflete a historicidade inerente ao tema, visto que o

desenvolvimento da teoria organizacional está estabelecido sobre a aplicação da racionalidade científica. Explicam:

*Esta abordagem do desenvolvimento das atividades organizacionais (a abordagem racional) consolida-se na profunda contradição existente na perícia de procedimentos historicamente desenvolvidos na aprendizagem experimental. De modo que, na literatura sobre aprendizagem organizacional, não encontramos, todavia, relatos de possíveis sucessos de aplicação de seus pressupostos, decorrente da adoção dos princípios fornecidos pela administração racional. A questão da aprendizagem organizacional passou a ser abordada somente quando se fizeram explícitos os limites da abordagem racional as falhas oriundas da aplicação de seus princípios se tornaram emergentes. (idem, p. 293 – tradução própria).*

Vislumbra-se, desta forma, a aprendizagem como elemento oriundo da historicidade e contemporaneidade que norteia a realidade vivida. Neste sentido, faz-se necessário não somente desenvolver modelos rígidos que tentem fomentar a aprendizagem e sim, compreender os fatores locais e históricos que farão parte da sua constituição.

Para maior compreensão acerca da relevância do caráter histórico sob a aprendizagem organizacional, há que se considerar também a influência da aprendizagem sob o trabalho, bem como a importância deste último como meio de construção da realidade vivida.

### *2.5.2 – Trabalho e organizações de aprendizagem*

Para discutir acerca de concepções sobre a aprendizagem organizacional, faz-se necessário abordar a categoria trabalho, o papel que ela assume na vida humana bem como sua forma de consolidação. Tal discussão permitirá compreender a relevância da aprendizagem em âmbito organizacional como elemento contribuinte da autodeterminação humana e, conseqüentemente, da assumpção de responsabilidade por parte do trabalhador.

Laffin (2001) afirma que a constante busca de acumulação de capital, bem como a superação do modelo Taylorista/Fordista tem estipulado mudanças aos modos de produção do trabalho por intermédio de determinações políticas e econômicas. Segundo o autor, tais mudanças são questionáveis, visto que o fundamento do processo de produção do trabalho permanece sendo a “separação entre planejamento e execução do trabalho” (Laffin, 2001, p.21).

Com relação a este ponto, pode-se vislumbrar que a acumulação flexível, forma de produção considerada paradigma alternativo ao taylorista/fordista, traz consigo premissas que refletem seu compromisso com a acumulação de capital, voltando-se ao estabelecimento de condições que permitam ao capital adequar-se à sua nova fase, constituindo, ele mesmo, uma forma própria do capitalismo e valendo-se da exploração do trabalho vivo no universo produtivo (Antunes, 2001).

Como resultado da universalização do modelo de acumulação flexível, Antunes (2001) aponta o solapamento do trabalho organizado, culminando em desemprego estrutural. Este solapamento decorre do fato de o toyotismo constituir uma forma de o capital intensificar o ritmo produtivo sem estrangulá-lo, apropriando-se do “saber e do fazer do trabalho”. Nas palavras de Antunes:

*a subsunção do ideário o trabalhador àquele veiculado pelo capital, a sujeição do ser que trabalha ao espírito Toyota (...) é qualitativamente distinta daquela existente na era do fordismo. Esta era movida centralmente por uma lógica mais despótica; aquela, a do toyotismo, é mais consensual, mais envolvente, mais participativa, em verdade, mais manipulatória (Antunes, 1999, p. 34).*

O autor salienta que, neste contexto, o trabalho tem por função pensar e agir para o capital transmitindo a idéia de conciliação entre elaboração e execução no processo de trabalho, o que se elucida através da multifuncionalidade do profissional. Tal imagem

representa-se falaciosa visto que aos trabalhadores não são atribuídas a concepção dos produtos nem a decisão do modo que caracterizará sua produção (Antunes, 1999).

Desta forma, consolida-se nas sociedades capitalistas meios de expropriar do homem as condições que lhe permite compreender a forma como se estabelece a organização do trabalho, privando-lhe também do direito de agir como sujeito do trabalho (Laffin, op.cit). Isto porque o indivíduo só se torna senhor do seu trabalho quando consegue dominar “o processo de execução de seu trabalho e as relações de como o modo de produção do trabalho vigente na sociedade e, por conseguinte, a produção do próprio homem” (idem, p.21).

Assim, embora sejam considerados aspectos organizacionais outrora esquecidos, prevalece ainda nas organizações o modelo de homem que Guerreiro Ramos (2001) chama de reativo. Uma vez que ao ser humano é destituída a participação no processo de constituição do trabalho, aos trabalhadores fica o papel de insumo que deve corroborar com “capacidade das organizações em responder de modo não crítico às flutuações que ocorrem em seu ambiente” (idem, p. 05), sendo desconsiderados os fatores ético e valorativo do ambiente.

Para explicar a destituição do ser humano como sujeito do seu trabalho, Arendt (1983) afirma que tal situação se baseia na confusão proposital que se faz entre o conceito de trabalho e de labor. Segundo a autora, estas duas atividades se distinguem por sua natureza, sendo que o labor está voltado ao atendimento das necessidades da vida, não deixando vestígios da sua consecução, enquanto ao trabalho é inerente a natureza política, apresentando assim um caráter altruísta.

Em épocas antigas, o labor era desenvolvido dando ênfase ao caráter privado, às necessidades individuais e, em virtude de tal era considerado com certo desprezo, sendo relegado aos escravos que, por serem escravizados por suas necessidades, asseguravam aos senhores a liberdade e a condição de ser humano. Arendt (1983) afirma que laborar corresponde a ser escravizado pelas necessidades, e, visto que o objetivo do labor é atender à

necessidades, não resta de si nenhum produto que possa ser inserido no histórico humano, posto que o que é produzido é imediatamente consumido<sup>13</sup>.

No que tange ao trabalho, a autora destaca que este consiste em uma atividade em que há o domínio de todo o processo produtivo, tendo por resultado algo tangível, caracterizado como “o trabalho de nossas mãos”. Seu resultado constitui algo adicional, que revela a historicidade do trabalhador, que reflete aspectos culturais e as relações interpessoais estabelecidas no contexto que o cerca. Para trazer tal reflexão, o indivíduo pensa o objeto a ser criado, define o modo como se efetivará sua criação, reflete acerca da matéria-prima a ser utilizada em sua materialização, e age com base em seus pensamentos e reflexões para assegurar materialidade, tangibilidade àquilo que antes só existia em sua imaginação.

Podemos então compreender o trabalho como meio de materializar os aspectos intangíveis que norteiam a vida em sociedade, representando as relações homem-homem e homem-objeto, refletindo, desta feita, aspectos inerentes a estas relações. Daí ser possível ao homem, por intermédio do “trabalho de suas mãos” compreender a contextura em que está inserido, fato não observável no labor. Isto compreendido, torna-se explícita a necessidade de o trabalhador pensar a sua prática profissional, constituindo sujeito ativo na concepção do seu

---

<sup>13</sup> Diversos autores (Arendt, 1983, Rifkin, 2001, Bastos et. al, 1995), afirmam que a visão do trabalho vinculada a sacrifício, carga, fardo, esforço incomum cujo resultado são as necessidades básicas da vida, decorre da noção de trabalho como punição presente nas Escrituras Hebraicas Bíblicas (Antigo Testamento). No entanto, a primeira referência que a Bíblia faz sobre trabalho está registrada em Gênesis 2:15 onde o homem recebe a ordem de cultivar o jardim do Éden e cuidar dele, constituindo seu administrador, seu guardião e tendo a incumbência de expandir as fronteiras do jardim do Éden e fazer com que toda a Terra se tornasse um paraíso, sendo para tanto necessário cultivar o solo, cuidar de animais, entre outras tarefas. Esta ordem o homem recebeu antes de desobedecer à ordem de não comer do fruto da árvore do conhecimento (Gênesis 3:6,7) de modo que não podia constituir um castigo. Ademais a própria Bíblia explicita que ao homem não existe nada melhor do que “ver o que é bom por seu trabalho” e “alegrar-se com o seu trabalho”, constituindo o trabalho uma dádiva de Deus (Eclesiastes 3:13,22) que atribui significado e objetivo à vida humana. Do mesmo modo como “os trabalhos das mãos” (Salmo 104:4; 145:4,5) de Deus revelam a pessoa que ele é, o trabalho das mãos humanas constitui a medida do homem que compõe nossa sociedade e conseqüentemente, da realidade por ela vivida. No contexto da Bíblia é o empenho em atender objetivos egoístas e a despreocupação com o bem comum que faz do trabalho um fardo (Eclesiastes 2:22,23), corroborando desta forma com a distinção entre trabalho e labor feita por Arendt e com a importância do trabalho na vida humana como meio de compreender e assumir-se como sujeito da realidade vivida, de modo que o homem compreende a realidade a partir do momento que a constrói.



trabalho. Esta reflexão atribui ao trabalhador um caráter político, de ser altruísta, envolvendo a capacidade de julgamento prudente.

Embora premente a necessidade de o trabalhador conceber a sua prática profissional, na sociedade moderna tal fato não se consolida. É neste ponto que entra a confusão entre trabalho e labor. Arendt (1983) explica que na modernidade o labor migrou de um caráter privado e estabeleceu-se na esfera pública, onde foi organizado e dividido no intuito de ser tornado produtivo. Comentando o pensamento de Marx, que de certa forma explana a situação hoje vivida, a autora afirma que:

*a própria atividade do trabalho (labor), independente das circunstâncias históricas e de sua localização na esfera privada ou na esfera pública, possui realmente uma produtividade própria, por mais fúteis ou pouco duráveis que sejam os seus produtos (Arendt, 1983, p.99)*

Tal produtividade é representada pela capacidade “de produzir um excedente, isto é, mais que o necessário à sua produção” (idem, p. 99), ou seja, o fundamento aqui implícito é a reprodução deste sistema que dá primazia ao labor.

Esta expropriação finda por modelar um “sistema onde as relações sociais se efetivam em torno da reprodução econômica organizada a partir do liberalismo capitalista e da administração pública hierarquizada em termos burocráticos” (Pizzi, 1994, p. 74-75). Em virtude disto, observa-se a “adoção de ações contraditórias do ponto de vista ético, posto que o sistema exige respostas à multiplicidade de alternativas que ele apresenta sem considerar um princípio que una a razão em torno de referências universais” (idem, p. 75).

Em outras palavras, passa-se a considerar o mundo vivido como algo diferenciado do sistema em que se está inserido e as ações individuais deixam de ser norteadas pela necessidade de um bem comum, e conseqüentemente de seu caráter altruísta, sendo assim regidas por objetivos individuais despojados de princípios éticos, objetivando simplesmente o fornecimento de uma resposta ao sistema e desconsiderando os resultados futuros de tal ação.

Tal fato pode ser observado nas diversas organizações, onde trabalhadores procuram simplesmente dar resposta ao que o sistema lhe apresenta e onde seus comportamentos são norteados por princípios contraditórios.

Freitas (2000) explicita que esta situação envolve as próprias contradições vigentes em âmbito organizacional, em virtude da centralidade do aspecto econômico que caracteriza a essência de suas ações, fazendo com que outros aspectos inerentes a constituição da sociedade, como a historicidade, a subjetividade, o papel dos valores e dos ritos, sejam desconsiderados de modo que o próprio caráter econômico seja legitimado como principal também na vida humana. Em decorrência, as organizações passam a exigir que seus membros sejam "combativos, agressivos, individualistas" (Freitas, 2000, p. 15) mas ao mesmo tempo que sejam cooperativos, colaboradores ativos na consecução dos objetivos organizacionais. Exigem ainda que sejam participativos, inovadores, ousados, quando lhes priva das condições que lhe permitiriam compreender o mundo circundante, e, conseqüentemente, exercer papel ativo na construção histórica do seu meio profissional. Em organizações hospitalares, o exposto se concretiza, a título de exemplo, mediante a utilização indiscriminada de antibióticos por parte da comunidade médica e dos decorrentes quadros de resistência bacteriana.

Habermas aponta indícios para a compreensão desta contradição ao afirmar que:

*“a separação da integração social e da integração sistêmica significa somente uma distinção entre os diversos tipos de coordenação da ação, que se cumpre ou através do consenso entre os participantes, ou através dos nexos funcionais da ação. Os mecanismos da integração sistêmica operam sobre os efeitos da ação. Penetram, entretanto através das orientações da ação sem fazer-se sentir subjetivamente, não tendo porque referir-se em sua estrutura, aos contextos da ação de integração social das quais se serve parasitariamente” (Habermas apud Pizzi, 1994, p. 73).*

Assim é que, em outras palavras, a já mencionada materialização dos aspectos intangíveis inerentes às relações homem-homem e homem-objeto, que deveria ser definida

pelos sujeitos constitutivos destas relações e da sociedade, passa a ser manipulada no ensejo de assegurar a integração sistêmica que subsidia a manutenção da lógica econômica vigente. Contextualiza-se, então, uma impossibilidade de “conciliar consciência particular e universal”, tendo por decorrência, “a separação entre sistema e mundo vivido, entre o particular e o universal, entre consciência cotidiana e padrões culturais e morais” (Pizzi, 1994, p. 77).

Tal incidência implica no enfoque da aprendizagem voltada para situações específicas, caracterizando a distinção entre aprendizagem individual e aprendizagem organizacional, estabelecendo a aprendizagem em âmbito organizacional, como instrumento na consecução da manutenção do paradigma social vigente. Daí a concepção do conhecimento como elemento central desta ordem produtiva. Neste ínterim, o homem não mais aprende no intuito de desenvolver a si mesmo e de apropriar-se de meios que o possibilitem construir a realidade, e sim, no intuito de contribuir para que os objetivos organizacionais sejam alcançados, sendo necessário o desenvolvimento de outro padrão de aprendizagem caso queira desenvolver suas potencialidades.

### **3 – Informação, sistemas e organização.**

Uma vez apresentada a discussão sobre a aprendizagem, cabe agora discorrer acerca dos sistemas de informações, sua conceituação, os objetivos de sua utilização bem como o papel que desempenha dentro das organizações para uma posterior discussão que possibilite compreender como este pode contribuir com o desenvolvimento de processos de aprendizagem.

Em um primeiro momento, far-se-á contextualização do tema, enfocando sua origem e decorrência e, em seguida, como este vem sendo implementado nas organizações e o papel da informação ante esta abordagem.

#### **3.1 – Abordagem sistêmica e suas decorrências**

A abordagem sistêmica surge na primeira metade da década de 1920 enfatizando a concepção de organismos vivos como "totalidades integradas" (Capra, 1999, p.35). A centelha que originou este tipo de pesquisa foi o questionamento sobre a natureza da vida e sua compatibilidade com as leis da termodinâmica. Seu precursor, o biólogo Ludwig von Bertalanffy, tinha o intuito de conceber uma teoria cujos modelos, princípios e leis pudessem ser aplicados aos sistemas em geral, que levasse em consideração os problemas de interdependência, estrutura e relações, independentemente da natureza de seus elementos. Sob este enfoque, a única maneira inteligível de estudar uma organização é considerando-a um sistema onde serão vistas como um conjunto de variáveis mutuamente dependentes (Bertalanffy, 1975). O ponto principal desta colocação é que as partes componentes de um sistema dependem umas das outras, o que é denominado interdependência, e as ações tomadas

por cada uma destas partes exercem influência sobre as demais, o que é conhecido por interação. Desta forma, na concepção de Bertalanffy, os sistemas não são apenas um conjunto de componentes, mas a estes se soma um conjunto de propriedades próprias decorrentes desta interação.

Capra (1999) destaca que uma característica chave da organização dos organismos vivos é a sua natureza hierárquica. Desta forma, as organizações tendem a formar sistemas dentro de sistemas, denominados subsistemas, formando um todo com relação às partes ao mesmo tempo em que constitui parte de um todo maior. É neste ponto que as relações de interdependência e de interação se fazem mais visíveis. Bios (1996) alega que tais relações se fazem possíveis em virtude da troca de informações entre estes subsistemas.

Embora haja interdependência e interação entre os elementos constituintes de uma organização, convém aqui destacar que a finalidade da organização não é necessariamente idêntica às finalidades particulares dos sujeitos do grupo (Katz e Kahn, 1973). Se tomarmos, por exemplo, o hospital, que constitui um elemento do sistema de saúde, observar-se-á que este pode possuir por objetivo assegurar o bem estar físico e psicológico de todos aqueles que a ele chegar. Um posto de saúde, que também caracteriza um elemento pertencente ao sistema de saúde, terá por objetivo prestar atendimento básico à comunidade local em que está inserido. Os profissionais que atuam no posto ou no hospital, possuirão objetivos outros, bem como outras concepções e visões acerca da realidade vivida, podendo estas estar em conflito como os objetivos aqui descritos. Sucessivamente, tanto os sistemas quanto as pessoas que fazem parte deste arranjo estrutural terão objetivos próprios que não necessariamente corresponderão ao objetivo da organização em que estão inseridas. Entretanto, os objetivos individuais não podem ser suprimidos (sufocados) pelos objetivos do sistema.

Estas considerações são abordadas em oposição à abordagem mecanicista, ao modelo do *Homo Economicus*, onde a sociedade é vista como a "soma de indivíduos entendidos na

qualidade de átomos sociais" (Bertalanffy, 1975, p. 54) e uma análise desta sociedade constitui a consideração de cada um dos elementos que a constitui. A partir da Teoria Sistêmica, há uma tendência em considerar a sociedade, a economia e a nação como "um todo superordenado às suas partes" (Capra, 1999, p. 44).

Destarte, na Teoria Geral de Sistemas, passou-se a vislumbrar que os indivíduos, grupos e organizações têm necessidades outras que não meramente econômicas. A idéia é que homem seja visto também como indivíduo dotado de características específicas, características estas que não permitem que ele simplesmente se encaixe no mecanismo do "relógio organizacional" como outra peça qualquer. Como expõe Bertalanffy (1975, p. 81):

*os valores da humanidade não são aqueles que ela tem de comum com as sociedades biológicas, a função de um organismo ou de uma comunidade de animais, mas os que derivam do espírito individual. A sociedade humana não é uma comunidade de formigas ou térmitas, governada por instintos herdados e controlada pelas leis da totalidade superior. A sociedade é baseada nas realizações dos indivíduos e está condenada se o indivíduo for transformado em uma roda dentada da máquina social. Este, parece-me, é o preceito final que uma teoria de organização pode dar: não é um manual para ditadores de qualquer denominação subjugarem mais eficientes os seres humanos pela aplicação científica de Leis de Ferro, mas uma advertência de que o Leviatã da organização não deve engolir o indivíduo sem selar sua própria ruína.*

Passa-se então a vislumbrar o homem não apenas como um animal político, considerando-o um indivíduo dotado de valores, valores estes que são derivados da mente humana e baseados em suas atividades e vivências. Ao considerá-lo uma máquina, uma engrenagem, a ciência permitiu ao indivíduo perder sua essência, o que acarreta na sua morte e de todo o sistema em que ele está inserido.

Embora Bertalanffy destaque a necessidade de se preservar a totalidade dos indivíduos para manutenção dos sistemas sociais, o que se pode observar, segundo Habermas (apud Pizzi, 1994) é justamente a separação entre a integração social (indivíduos sociedade) e a integração sistêmica. Para o autor, a aplicação dos pressupostos da Teoria de Sistemas

ocorre de forma fracionada porque não considera os indivíduos e suas associações como parte integrante dos diversos sistemas que compõem o contexto social, minando as possibilidades de participação destes indivíduos dentro do contexto em que estão inseridos, despojando-os da possibilidade de análise crítica e da concepção de valores que norteiem suas atitudes. Tal fato incorre na impossibilidade de “conciliação entre consciência particular e universal” (Pizzi, 1984, p.77), o que desencadeará a separação entre “sistema e mundo vivido, entre o particular e o universal, entre consciência cotidiana e padrões culturais e morais” (idem, p. 77).

Embora a Teoria Geral de Sistemas tenha considerado o indivíduo no contexto social, não podendo este ser considerado como uma máquina, quando aplicada dentro do contexto organizacional esta passa a ser vislumbrada como uma forma de assegurar a eficiência e a eficácia.

Este ponto se faz importante, porque, ao discutir sistemas de informações, constatar-se-á que tal fato corroborou com a existência de uma distorção no papel que os sistemas de informações exercem em âmbito social e, conseqüentemente, organizacional desconsiderando-se a natureza das relações que se estabelecem dentro de uma organização e o papel dos indivíduos, como sujeito ativo neste contexto.

### **3.2 – Definição de sistemas de informações**

Diversas são as concepções acerca do sistema de informações. Rebouças (1997) afirma que um sistema de informações caracteriza um processo em que dados são transformados em informações.

Dias (apud Miranda, 1992) afirma que um sistema de informações constitui um esforço organizado que tem por objetivo prover informações que sirvam de suporte à tomada

de decisão empresarial, sendo composto por indivíduos, tarefas e equipamentos necessários ao funcionamento empresarial.

Lucas (idem) conceitua o sistema de informações como um conjunto de procedimentos organizados no intuito de fornecer informações para a tomada de decisão e controle gerencial. O autor salienta que a informação obtida pode apresentar caráter tangível ou intangível, caracterizando um instrumento a ser utilizado para reduzir a incerteza sobre algum estado ou evento.

Kugler (1984) aborda o sistema de informações como um mecanismo que possibilita “atender com eficácia e eficiência às necessidades de informação” (Kugler, 1984, p. 04), assegurando que determinados processos se desenvolvam de determinada maneira.

Wysk (apud Kugler, 1984, p. 01) corrobora com Kugler ao afirmar que sistema de informação “é aquele sistema homem máquina que atende às necessidades de informação de um indivíduo, grupo ou tarefa, definidas a partir de medidas que as quantifiquem de maneira que uma organização é atendida por uma rede de sistemas de informação”.

Nestes conceitos sobre sistemas de informação podemos vislumbrar o caráter instrumental que eles assumem em âmbito organizacional sob o enfoque destes autores, desconsiderando o papel da informação na sociedade bem como a necessidade de interpretar as informações disponibilizadas, o que depende de fatores subjetivos. Em outras palavras, estas concepções dão demasiada ênfase ao caráter fático e desprezam o caráter ético-volitivo da informação.

Já a concepção de Mason e Mitroff (apud Miranda, 1992), faz-se um pouco mais abrangente por considerar o indivíduo e conseqüentemente, o papel da informação em âmbito social. Para definir o sistema de informações, conceituam a informação como o conhecimento que objetiva uma ação efetiva. Desta forma, o sistema de informações constitui um conjunto envolvendo pessoas, com determinado perfil psicológico que diante de um determinado



problema ou contexto organizacional necessitarão de um sistema fornecedor de evidências que permeiarão a solução do problema em questão.

A diferença entre esta última definição e as anteriores reside na consideração da informação como uma forma de se apropriar da realidade vivida, ou seja, considera a informação como contribuinte da autodeterminação humana, de modo que sua atuação extrapola o âmbito organizacional, emergindo para o âmbito social. É neste ponto que o sistema de informações assume um caráter ético volitivo, posto que o indivíduo tem consciência do seu papel não somente em âmbito organizacional, mas também, social.

Sackman (apud Blumenthal, 1970) explicita melhor este papel do sistema de informação ao distingui-lo do que ele denominou sistema homem-máquina. Segundo o autor, todo sistema já assume um caráter informativo, uma vez que:

*fazem referência a qualquer conjunto relacionado de ações ou objetos, à organização coletiva a eles inerentes e aos meios de adquirir, armazenar, transformar, transmitir, controlar ou tratar a informação, sendo estabelecidas relações com a circunstância exterior na qual o comportamento e a história do sistema de objetos esteja inserida, sem no entanto que estas relações passem a ser vislumbradas como a própria circunstância vivida (idem, tradução própria).*

Desta forma, os sistemas de informação trazem implícitos em seu bojo as diversas inter-relações existentes entre ação, a realidade e as diversas formas de tratar as informações provenientes desta esfera, sem, no entanto, que o sistema de informação passe a constituir esta realidade. Tal esclarecimento se faz importante em virtude da confusão que se faz entre informação e dado, sendo o primeiro de cunho subjetivo e o outro, objetivo, bem como a vinculação que se faz entre os sistemas de informações e os meios físicos e lógicos que estão vinculados a seu processamento.

Quanto a estes últimos, Sackmann (apud Blumenthal, 1970) os define como sendo sistemas digital homem-máquina, constituindo:

*...uma organização evolutiva de pessoas, com computadores e outros equipamentos, incluindo a comunicação associada e os sistemas de suporte e funcionamento integrado para regular e controlar eventos conjunturais com o objetivo de atingir os objetivos do sistema. (ibidem, tradução própria.).*

Desta forma, podemos vislumbrar que, embora um sistema de informações seja muitas vezes concebido como mero mecanismo colaborador com a tomada de decisão, da eficiência e da eficácia, na realidade, este constitui um elemento que possibilita a apropriação de conceitos, por parte de indivíduos, através da informação fornecida, conceitos estes que passarão a nortear seus modos de conduzir a vida e lidar com diversas situações.

Tal concepção é adotada também por Vickery e Vickery (1987) que afirmam que a informação se faz necessária em virtude do desenvolvimento observado na sociedade atual, estimulando o comércio, o intercâmbio de culturas, o surgimento de novas sociedades, a necessidade de tecnologia entre outros fatores.

Tal necessidade se faz premente justamente pela vinculação entre informação e conhecimento, que é explicitada por Nonaka e Takeuchi . Segundo os autores:

*a informação proporciona um novo ponto de vista para a interpretação de eventos ou objetos, o que torna visíveis significados antes invisíveis ou lança luz sobre conexões inesperadas. Por isso, a informação é um meio ou material necessário para extrair e construir o conhecimento. Afeta o conhecimento acrescentando-lhe algo ou o reestruturando (NONAKA e TAKEUCHI, 1997, p. 63).*

Assim, as informações são utilizadas pelos indivíduos para compreender as práticas norteadoras do contexto que vivenciam de modo a poderem posicionar-se ante diversas situações, usufruir e reivindicar seus direitos bem como se conscientizar de seus papéis e responsabilidades.

Vickery e Vickery (1987) concordam com tal colocação quando afirmam que o objetivo da informação não decorre da simples necessidade de se tomar decisões que possibilitem dar respostas a estes eventos observados, e sim, porque tal desenvolvimento implica também na participação dos indivíduos nestes eventos, dado que ocorrem em âmbito

social. Assim, alegam que as pessoas que compõem estas sociedades precisam se apropriar dos conceitos que nela norteiam a vida, possibilitando-lhes a participação. Tal apropriação depende, em parte, da disponibilidade de informação, propiciada pelos sistemas de informação, para compreender este contexto.

### **3.3 – Tipologias de sistemas de informação.**

Uma vez considerado o fato de os sistemas serem compostos por subsistemas, cujas relações de interdependência derivam da troca de informação entre si, Bios, (1996) estabelece uma tipologia de sistemas de informações que os classifica em sistemas de apoio às operações e/ou sistemas de apoio à decisão.

Segundo o autor, os sistemas de apoio às operações estão voltados à realização de procedimentos rotineiros, destinando-se a efetuar o processamento de transações. Por transação compreende-se um procedimento de rotina que gera ao menos um dado (OPAS, 1996). A informação procedente deste tipo de sistema explicita as atividades que foram desenvolvidas em um determinado período de tempo.

Bios (op. cit, 1996) salienta ainda que os sistemas de apoio às operações podem ser classificados quanto à sua aplicabilidade em sistemas de maior ou menor significação gerencial. No primeiro caso, observam-se sistemas que norteiam a tomada de decisões no que tange às operações organizacionais, como sistemas de planejamento e controle de produção, de custos, de contabilidade, entre outros. No grupo de menor significação, elencam-se os subsistemas “processadores de transações, tais como folha de pagamento, processamento de pedidos, compra” (Bios, 1996), etc.

Os sistemas de apoio à gestão têm o intuito de corroborar com o processo decisório (idem). Isto porque fornece informações sobre as atividades organizacionais desenvolvidas e

sobre as atividades programadas, constituindo um subsídio ao estabelecimento de comparações entre o que foi projetado e o que foi consolidado.

Rebouças (1997) estabelece uma tipologia partindo do pressuposto que todo o sistema que tem o intuito de formular informações voltadas para o processo decisório constitui um sistema de informações gerenciais. Neste caso, os sistemas de informações se decompõem em áreas funcionais, sendo estas classificadas em área funcional fim – que estão diretamente relacionado à produção de bens e serviços e distribuição no mercado – e área funcional meio, constituída por aquelas áreas que darão suporte ao processo de produtivo.

Desta forma, para o autor, cada uma das áreas constitutivas da organização caracteriza um subsistema que apresentará também um sistema de informações gerenciais específicos que permitirão tomar decisões específicas dentro desta área, mas que estão diretamente relacionadas a todas as demais áreas.

Para fins da presente pesquisa, considerar-se-á como objeto de estudo um sistema de apoio a operações, ou seja, abordar-se-á uma área funcional fim, uma vez que possibilitará averiguar como os funcionários de nível do Serviço de Processamento de Roupas do HU/UFSC têm se valido deste sistema para se apropriar dos conceitos que norteiam sua prática profissional.

#### 4 – Marco Teórico

Estabelecidos os parâmetros acerca do conhecimento, da aprendizagem e do papel do trabalho na vida humana, algumas considerações devem ser elucidadas no intuito de consolidar a discussão apresentada nesta pesquisa.

Como abordado no tópico sobre o ser humano aprendente, o homem constitui um ser pensante sendo dotado de uma capacidade de esclarecimento que lhe permite atuar na sociedade em que vive, mediante o reconhecimento de suas potencialidades e do mundo que o cerca, constituindo desta forma sujeito desta sociedade, um agente construtor da tessitura social e histórica em que está inserido.

Há, no entanto, abordagens que não consideram o ser humano como agente construtor da realidade vivida, estando esta realidade à parte da atuação humana, de modo que o homem pode ser visto apenas como reprodutor da sociedade em que está inserido. A sociedade é então organizada por um fator extrínseco à razão, fator este que ditará também os valores e os padrões de conduta a serem adotados.

A discussão acerca do tema aprendizagem deve, portanto, levar em consideração a conceituação que se adota acerca do ser humano, revelada na lógica organizacional e social. Estas interferirão profundamente no modo de se conceber a aprendizagem e de vislumbrar o seu desenvolvimento.

Assim é que a concepção do ser humano como agente passivo da realidade vivida implica em uma abordagem da aprendizagem pautada nas premissas expostas pelo condutismo. Uma vez que os sujeitos são concebidos autômatos do organismo social, a aprendizagem constitui o processo que lhe permitirá adotar os comportamentos que são determinados por esta sociedade. Daí, sob a égide do condutismo, todos os sujeitos serem

passíveis a desenvolver as mesmas impressões sobre um determinado conteúdo. Ao se vislumbrar o ser humano como ser pensante e dotado de potencialidades, passa-se a considerar que este não está simplesmente à disposição dos fatos que o cercam, e sim pode sujeitar estes fatos à sua razão, mediante a construção de conceitos. Estes conceitos lhe permitirão desenvolver uma base de conhecimento que esteja em progresso contínuo e que lhes permita compreender a realidade circundante e assumir-se como sujeito desta realidade, ser que delibera e mediante de uma postura conscientemente adotada, concebe os meios, as formas de interferir nesta realidade.

A lógica social vigente, não concebe, no entanto, o ser humano como senhor da realidade em que vive, tendo suas premissas centradas nas práticas de mercado, tudo voltando-se para a consecução dos objetivos deste último. Desta forma, a adoção das premissas subjacentes à abordagem cognitiva da aprendizagem em âmbito organizacional manifesta um incoerente esforço de forjar a manutenção do mercado como agente regulador da vida humana associada.

No que se refere ao desenvolvimento de práticas profissionais responsáveis, seja em âmbito de saúde, ou não, somente a partir de uma nova concepção do ser humano é que seria possível sua consecução, pelos motivos já expostos. A necessidade desta nova concepção de ser humano explicita uma lacuna no discurso da aprendizagem organizacional. Como visto, as premissas norteadoras do tema consolidam-se sobre os grupos organizacionais. No entanto, tal pressuposto faz-se verificável caso a capacidade de arguição, como elemento norteador da ação, não seja atribuída aos indivíduos, de modo que a aprendizagem se consolide na unidade grupal no intuito de atender as necessidades imediatas daquele grupo.

O próprio Senge explicita esta situação quando relata a incidência de “montagem de equipes” em algumas organizações que pesquisou, em que colegas de trabalho se reuniam em

excursões no intuito de estimular o raciocínio sistêmico, mas quando estes voltavam para suas casas, apresentavam pontos de discordâncias sobre as questões abordadas sobre as empresas.

Esta discordância apresentada entre os grupos está vinculada ao modo como cada um de seus elementos assimila e interpreta a realidade ali apresentada, tornando-os passíveis de assumir diferentes posturas ante a necessidade de participação. No entanto, é esta participação que possibilita maior distribuição de informações, visto que estas são abordadas sob diferentes pontos de vistas e interpretações. Neste sentido, vislumbra-se caráter volitivo da informação e, conseqüentemente, o comprometimento dos indivíduos com a sua prática profissional, visto que estes se visualizarão como senhores, agentes construtores desta prática em virtude da apropriação que lhes foi possibilitada pela disponibilização da informação.

Neste ponto a capacidade de arguição faz-se fundamental para que haja um compartilhamento das diferentes concepções acerca dos elementos constitutivos da prática profissional, sendo também esta capacidade de caráter individual. Desta forma se consolida o dialogismo dentro da organização, de modo que, só a partir deste ponto, o grupo passa a caminhar de modo integrado.

Esta integração e dialogismo oriunda do partilhar informações. Aqui se faz uma referência ao caráter subjetivo da informação, que ajuda a diferenciá-la de dados, que apresentam caráter objetivo. A informação, como visto, traz implícita a compreensão da realidade, um enredamento como outros eventos que induz à ação. É partilhando compreensões de mundo, discorrendo acerca delas, que o homem consegue aprimorar seus conhecimentos e assumir uma postura política, uma postura altruísta com relação ao contexto em que vive, assumindo condições de atuar ante diversas situações e corrigir seu curso de ação quando se faça necessário.

O sistema de informações, neste sentido, não se restringe a *hardwares e softwares*, mas a todo um conjunto de elementos que, além de disponibilizar dados, constrói, reconstrói,

discute, argumenta, sendo reduzido a nada caso seja desconsiderado, para sua atividade, o papel do ser humano, bem como suas peculiaridades e a essência de seu viver.

Na tabela 01 pode-se vislumbrar a interferência destes pressupostos nas duas vertentes teóricas da aprendizagem aqui abordadas.

Tabela 01 - Categorias de análise e vertentes de aprendizagem

	Condutismo	Cognitivismo
Aprendizagem	Processo de captura de informações mediante sensações humanas. Tais informações podem assumir o caráter de idéias que são associadas entre si por sua similitude. Sob suas premissas, os processos mentais não assumem caráter de relevância porque o objetivo é o desenvolvimento de padrões de conduta. Sob esta ótica, não se pode partilhar valores porque os conteúdos decorrentes da aprendizagem referem-se somente ao mundo particular, posto que partem de sensações, não podendo jamais assumir caráter universal.	Processo de construção do conhecimento onde as informações/conteúdos são assimiladas pelo sujeito e passam a constituir parte de sua estrutura cognitiva, permitindo-lhe compreender a realidade vivenciada e atuar sobre ela. Aqui os sujeitos tornam-se passíveis de desenvolver novos conceitos que contribuem com a adoção de posturas diante de diversas situações mediante desencadeamento de processos deliberativos. Tais processos possibilitam também ao sujeito a faculdade de arguição, de modo que possa partilhar valores em sociedade.
Informação	Aspecto objetivo, traz em seu bojo um conteúdo factual, caracterizando estímulos que desencadeiam comportamentos.	Aspecto subjetivo, tendo inerente a si um conteúdo factual e também um conteúdo que estimula o desencadeamento de processos deliberativos.
Trabalho	Atividade que tem por objetivo atender às expectativas da lógica capitalista, estando desta forma voltado ao atendimento das necessidades da vida, sendo seus frutos voltados para o consumo. Neste contexto, o sujeito é destituído da concepção e compreensão de sua prática profissional.	Vislumbrado como uma das formas de o ser humano se modificar e construir a realidade em que vivencia, caracterizando um processo desencadeador de aprendizagem.

Fonte: autoria própria, 2004



## **5 – Caracterização da unidade de pesquisa**

O Hospital Universitário Polydoro Hernani de São Thiago (HU/UFSC), foi fundado em 02 de maio de 1980, embora, quando de sua fundação, já houvesse unidades em funcionamento desde 24 de março do mesmo ano (Torres, 2003). Este hospital é considerado uma organização de saúde geral, onde são desenvolvidas atividades de ensino extensão e pesquisa, uma vez que constitui órgão suplementar da Universidade Federal de Santa Catarina (Torres, *idem*; Pereira, 2003).

Torres (*idem*), salienta que os objetivos desta instituição, segundo premissas do artigo 2º do Regimento Interno do HU/UFSC, é corroborar com o desenvolvimento de pesquisas, atividades de extensão e ensino na área da saúde e correlatas, preservando estreita relação e acatando orientação das Coordenadorias e Departamentos de Ensino que nele atuam, bem como “prestar assistência à comunidade em todos os níveis de complexidade e de forma universalizada e igualitária” (Torres, 2003, p. 104).

Cabe destacar que embora haja uma preocupação com a formação e capacitação dos profissionais da área de saúde, a direção do hospital considera que os pacientes buscam o hospital visando solucionar problemas que estejam enfrentando, de modo que não estão ali para promover uma oportunidade educacional para os estudantes e sim, para serem assistidos em suas debilidades de saúde (Gerges, Proença e Cunha, *apud* Torres, 2003). É então através do atendimento das necessidades da comunidade em que se encontra que o hospital pode atingir a formação profissional.

As verbas que sustentam as atividades do HU/UFSC são provenientes do Ministério da Educação e Cultura (MEC), uma vez que este se encontra subordinado à Reitoria da UFSC.

Torres (2003) explicita a dificuldade financeira pela qual vem passando o hospital ao esclarecer que o artigo 53º de seu Regimento Interno, estabelecido em 1992, reza que as verbas necessárias para seu funcionamento seriam provenientes de:

I – dotação constante no orçamento da universidade;

II – rendas auferidas de convênios firmados;

III – critérios abertos em seu favor;

IV – outras fontes.

PARÁGRAFO ÚNICO – Os convênios propostos deverão ter aprovação preliminar do Conselho Diretor e demais instâncias previstas na Legislação Superior da UFSC.

A autora esclarece que o parágrafo único exposto saiu de vigor pelo fato de, por determinação do SUS, cuja vigência data de 1988, o hospital ficou incumbido de atender todas as pessoas, independentemente de possuir ou não alguma forma de convênio com a Previdência Social, de modo que o hospital constitui a única instituição em Santa Catarina que atende unicamente aos beneficiários do SUS (Pereira, 2003).

Assim é que o HU vem enfrentando problemas no que se refere à disponibilidade financeira, visto que as verbas arrecadadas não atendem todas as suas necessidades, impossibilitando que seus recursos venham a ser aplicados em seu desenvolvimento técnico-científico e de recursos humanos (Torres, op. cit, 2003). Esta consideração se faz relevante para compreender eventuais dificuldades que sejam explicitadas mediante a pesquisa e para compreender a falta de investimentos no desenvolvimento dos funcionários.

### ***5.1 – O Serviço de Processamento de Roupas na estrutura organizacional do HU/UFSC***

De acordo com o Organograma Geral do Hospital Universitário, desenvolvido em Janeiro de 1997 (Pereira, 2003), as atividades do HU são coordenadas por uma Diretoria

Geral a qual se encontra subordinada a Vice-Diretoria e quatro diretorias setoriais, a saber, a Diretoria de Administração, a Diretoria de Apoio Assistencial, a Diretoria Médica e a Diretoria de Enfermagem. Cada uma destas diretorias coordena várias divisões, que coordenam a prática das atividades em seu seio, bem como se apresentam também alguns órgãos de assessoria, como o Sistema de Controle de Infecções Hospitalares que se encontra vinculado à Vice-Diretoria.

O objeto de estudo aqui considerado encontra-se subordinado à Diretoria de Administração, mais especificamente, à Divisão de Manutenção e Serviços Gerais (DMSG).

As atividades principais do Serviço de Processamento e Lavagem de Roupas constituem o recolhimento de roupas, sua lavagem e desinfecção, passagem, dobragem, costura e confecção de roupas.

Desta forma, o processo tem início com o recolhimento das roupas a serem lavadas nas unidades de atendimento do hospital, que se consolida às dezessete horas. Para tanto, as roupas são acondicionadas em *rampers* (espécie de saco de tecido colocado em um suporte móvel). Para identificação da roupa acondicionada nestes *rampers*, foram adotadas duas colorações, de modo que os que têm sacos azuis conduzem roupas limpas, isoladas individualmente por sacos plásticos. Já nos *rampers* de cor vermelha são acondicionadas roupas sujas, também chamadas roupas “pesadas” em virtude de conter diversos tipos de excreções que podem corroborar com a incidência de infecções, estando estas roupas forradas com sacos plásticos, mas não individualmente. O setor dispõe de um arranjo físico em que os profissionais que manipulam as roupas pesadas ficam isolados dos profissionais que manipulam as roupas limpas para evitar a incidência de contaminação das roupas e também para reduzir a incidência de infecções nos funcionários. Os funcionários também são constantemente orientados com relação ao manuseio das roupas visto que em diversas ocasiões, estas ocultam materiais pérfuro-cortantes utilizados nos procedimentos médicos.

A distribuição das roupas nos respectivos departamentos se consolida mediante a adoção de um sistema de cotas. Cada unidade possui uma cota mínima de roupas, que sempre é repostas duas vezes ao dia, uma às dezenove horas da noite, após o banho dos pacientes e outra às cinco horas da manhã. Para tanto, um dos funcionários percorre, as unidades de atendimento do hospital, primeiramente por volta das dezessete horas, fazendo um levantamento das necessidades de roupas, que serão repostas às dezenove. Depois, às cinco horas da manhã, é feita a reposição das roupas que foram enviadas à lavanderia, a partir de uma cota estoque, ao mesmo tempo em que as roupas enviadas no dia anterior são iniciadas no processamento de lavagem. Todas as unidades possuem três cotas de roupas, sendo que quando uma está sendo utilizada pelas unidades de atendimento, há uma em processamento e uma estocada para atender eventuais necessidades.

### ***5.2 – O sistema de informações para o processamento de roupas***

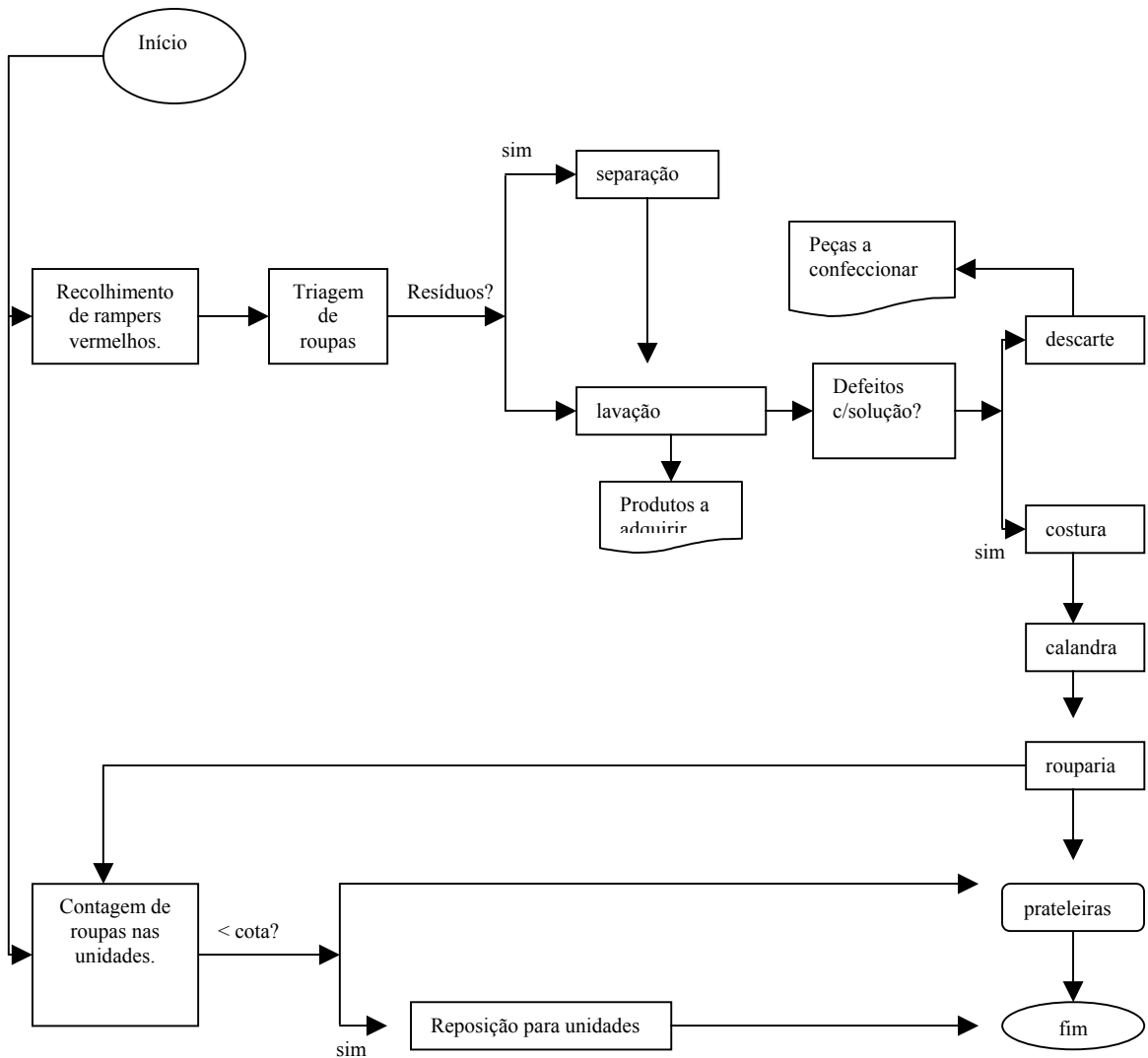
O funcionamento do processamento das roupas consolida-se então na disposição de informações referentes ao consumo de roupas por parte de cada unidade de atendimento, informações referentes à compra de materiais utilizados no processo e sobre a necessidade ou não de confeccionar novas peças de vestuário. Estas informações são disponibilizadas mediante um sistema de cotas, onde são determinadas as quantidades de peças a que cada unidade clínica tem acesso. Com base nestas cotas, são determinadas as quantidades de roupas a ser confeccionadas, a urgência de reparos entre outros fatores. As informações são armazenadas em computador, sendo, no entanto, disponibilizada aos funcionários por meio de planilhas. Sempre que é entregue uma cota de roupas a uma determinada unidade, é necessário que o responsável pela unidade rubrique estas planilhas no ensejo de certificar que a cota de fato foi entregue.

Uma vez que o processamento de roupas não se constitui unicamente na lavagem destas, envolvendo também atividades de confecção, reparo e calandra, a unidade necessita também de informações referente a produtos a serem adquiridos para desinfecção, uso de roupas e desgaste das mesmas.

O objetivo do sistema de informações é subsidiar o fornecimento de roupas isentas de riscos de infecção às unidades prestadoras de serviços médicos da organização. Afirma-se que seus clientes internos se caracterizam por todos os funcionários do setor que estão continuamente lidando com as roupas e sujeitos também à incidência de infecções. No entanto, no decorrer das entrevistas, percebe-se que nem todos os funcionários do setor têm acesso às informações disponibilizadas. Já como clientes externos foram identificadas todas as unidades prestadoras de serviços médicos, ou seja, a Enfermagem, a UTI e a Clínica Médica (o termo aqui abrange todos os serviços desenvolvidos por médicos, como Pediatria, Ginecologia, Clínica Cirúrgica, etc.).

As características apresentadas elucidam que um sistema de informações não constitui um sistema homem máquina. As informações são organizadas e processadas manualmente, sendo a utilização do computador aplicada meramente para agilizar seu processamento. Deste modo, os próprios funcionários do Serviço de Processamento de Roupas vão até as unidades de atendimento buscando a informação necessária para determinar o ritmo de seu trabalho, caracterizando-se, assim, um sistema de informações manual (Bios, 1996). A figura 02 ilustra o processamento das informações que norteiam as atividades do setor.

Figura 02 – Fluxograma do sistema de cotas processamento de roupas



## **6 – Metodologia de Pesquisa**

A metodologia de pesquisa constitui a parte em que se explicita os parâmetros utilizados para compreensão do fenômeno em estudo no intuito de assegurar a consecução dos objetivos da pesquisa a ser desenvolvida. Minayo (2000) afirma que a metodologia constitui a vereda trilhada pelo pensamento e pela prática no processo de compreensão da realidade, fazendo sempre referências às teorias a ela relacionadas.

Neste sentido, o capítulo de metodologia irá abordar como será realizado o trabalho de campo, quais instrumentos e procedimentos serão aplicados na análise de dados. Tal proceder também é conhecido como método, devendo este ser compatível com os objetivos estabelecidos para pesquisa.

O método de pesquisa caracteriza o “conjunto das atividades sistemáticas e racionais que com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo” (Lakatos e Marconi, 2000, p. 46). Kaplan (apud Grawitz, 1975) salienta que o método não irá auxiliar a compreensão dos resultados obtidos com a pesquisa, mas sim, possibilitará uma melhor compreensão do próprio processo de pesquisa. Desta forma, pode-se afirmar que este irá possibilitar ao pesquisador a definição dos passos a serem seguidos durante o desenvolvimento da pesquisa, facilitando, desta forma, a compreensão do fenômeno e a percepção de eventuais erros inerentes ao processo de construção do conhecimento.

Com relação à definição do método, Morgan e Smircich (1990) explicita sua escolha depende da consideração de uma vasta gama de assuntos que norteiam a natureza do conhecimento e os métodos como este pode ser auferido. Existe uma série de hipóteses ontológicas e de hipóteses relacionadas à natureza humana, e, neste sentido, a escolha do

método há de considerar as concepções do pesquisador, bem como seu posicionamento quanto às dimensões constitutivas da realidade circundante.

Para definir então o método de pesquisa faz-se necessário considerar os quatro paradigmas vigentes em ciências sociais. Burrell (1999, p.47) define paradigma como “uma forma de ver o mundo e como ele deveria ser estudado”. Os pontos de vista são então compartilhados pela comunidade científica de modo a possibilitar uma linguagem conceitual em comum, sendo combatidos por aqueles que não estão inseridos neste contexto.

Morgan (1980) vai além, explicando que um paradigma metateórico abrange uma série de escolas de pensamento que estabelecerá diferentes formas de abordar e analisar a realidade compartilhada. Estas escolas de pensamento podem ser representadas por metáforas, que irão facilitar a compreensão do paradigma metateórico que está sendo considerado. Tal consideração acerca da composição de um paradigma possibilita compreender como se efetiva o comprometimento entre a ciência normal e a educação profissional, abordado por Kuhn (1978).

Para Morgan (1980), à medida que as metáforas vão sendo empregadas para facilitar a compreensão de um tema estudado, em virtude do detalhamento que estas possibilitam, as análises, textos, modelos e pesquisas desenvolvidas nas ciências sociais não abordarão a totalidade dos fatos, ou seja, não considerarão o paradigma metateórico em que estão inseridos, proporcionando visões parciais da realidade, que incorrerá no compromisso estabelecido entre ciência normal<sup>14</sup> e a profissão, ou uma área de conhecimento específica. Em outras palavras, mesmo a utilização de metáforas implica em uma forma de abstração que

---

<sup>14</sup> Kuhn (1978) explica que a educação profissional se fundamenta em uma série de crenças que se fundamenta em uma série de crenças que são compartilhadas por uma determinada comunidade científica. Estas crenças constituirão os princípios norteadores da prática científica, consolidando, desta forma, o comprometimento entre a ciência e a prática profissional. Ao exercício da prática científica, neste contexto, o autor conceitua como ciência normal, salientando que sua premissa é que a comunidade científica sabe plenamente os fatores constitutivos do mundo, de modo que passa a ocultar descobertas que possam desmantelar seu *status quo*. A estas descobertas que a ciência normal procura ocultar, o autor define como Revolução científica.



possibilita uma análise unilateral, onde algumas características serão enfatizadas e outras serão suprimidas do processo de comparação seletiva (Morgan, 1980).

Em ciências sociais tenta-se compreender a realidade através das premissas apresentadas por quatro paradigmas principais: o funcionalista, o interpretativo, o radical humanista e o radical estruturalista.

No paradigma funcionalista, tem-se uma visão de sociedade cuja existência é real, concreta, apresentando um caráter sistêmico. Neste contexto, a sociedade é orientada para “produzir um estado ordenado e regulado de transações” (Morgan, 1980, p.608), sendo considerado, para este intento, o papel dos seres humanos na sociedade. No entanto, este papel é visto como instrumento na consecução de determinados objetivos, considerando-se que mesmo o comportamento humano passa a visar implicações específicas em um ambiente onde os relacionamentos sociais assumem caráter concreto e tangível.

Frente a estas considerações, a preocupação da ciência torna-se a geração de conhecimento empírico que tenha utilidade para entender a sociedade, o que caracteriza seu caráter pragmático e regulativo. Morgan destaca que, neste contexto, há um encorajamento na crença de uma ciência social objetiva isenta de valores, ou seja, o cientista pode se distanciar do objetivo que está sendo estudado através do rigor e de técnicas inerentes ao método científico.

Com relação ao paradigma interpretativo, Morgan (1980) afirma que sua premissa básica é que a realidade social é um “produto de experiências subjetivas e intersubjetivas dos indivíduos” (op. cit, p. 608). Neste contexto, a participação na ação será o fator que permitirá uma melhor compreensão da sociedade, mais do que a mera observação.

Os pesquisadores, neste paradigma, procuram compreender como as múltiplas realidades surgem, são sustentadas e sofrem mudanças, considerando, como no paradigma funcionalista que há um padrão de ordem inerente ao mundo social. A diferença entre o

paradigma interpretativo e o paradigma funcional reside no fato de que o primeiro considera o esforço de desenvolver uma ciência social objetiva, dado que considera a ciência como um conjunto de fatores que, como visto, são baseados nas experiências subjetivas de cada indivíduo, sendo influenciada por seus conceitos e regras.

O paradigma radical humanista, “ênfatisa como a realidade é socialmente criada e socialmente sustentada” (op. cit, p. 609). Considera que a criação da realidade pode ser influenciada por fatores psico-sociais que findam constringendo e controlando a existência humana, induzindo à alienação de suas potencialidades. Desta forma, o paradigma radical humanista desenvolve uma crítica às sociedades industriais, com seus mecanismos de produção que findam incorrendo na alienação humana.

No paradigma radical estruturalista, a sociedade é vista como uma “força dominante potencial” (idem, p. 609). No entanto, esta força dominante acaba sendo impelida pelas concepções materialistas do mundo social que é “definido por estruturas sólidas, concretas e ontologicamente reais” (ibidem, p. 609). Neste ínterim, a realidade é vista como algo independente da atividade cotidiana de cada indivíduo, sendo oriundas das tensões e contradições que surgem entre os elementos constitutivos desta realidade.

Assim, os autores salientam a existência de um conjunto de inter-relações entre ontologia, natureza humana e epistemologia que irá nortear a escolha de um método de pesquisa. Ao considerar tais fatores, emerge, para cada paradigma, métodos de pesquisa específicos que norteiam seu desenvolvimento no intuito de assegurar os objetivos a que se propõem, sem, no entanto, ferir a base ideológica sob a qual se sustenta. Os métodos utilizados nas diferentes pesquisas podem ser vislumbrados na figura 02.

Figura 02 – Relação entre paradigmas e métodos

Sociologia da mudança radical

Paradigma radical humanista	Paradigma radical estruturalista
Teoria anti-organizacional (prisão física)	Teoria da organização radical (estrutura da dominação, cisma, catástrofe)
Subjetivismo	Objetivismo
Hermenêutica, etnometodologia e interacionismo fenomenológico simbólico (senso de fazer ordenado, habilidade, jogos de linguagem, texto)	Behaviorismo, determinismo e empirismo abstrato (máquina), teoria dos sistemas social (organismo, população-ecologia, sistema cibernético, sistema frouxamente ligado), Pluralismo (sistema político), estrutura de ação de referencia (teatro e cultura)
Paradigma interpretativo	Paradigma funcionalista

Sociologia da regulação

Fonte: Morgan, 1980

Na presente pesquisa, assume-se a premissa de que a realidade constitui fruto das ações e interações do homem com e sobre o meio em que está inserido. Em outras palavras, a realidade constitui resultado da ação social que tem o ser humano como seu agente construtor. A pesquisa tem então por objetivo constatar como se consolida esta realidade, mais especificamente, como os indivíduos, em âmbito profissional, utilizam um sistema de informações para se apropriar dos conceitos que norteiam a prática de sua profissão. Desta forma, para desenvolvimento da presente pesquisa serão consideradas as premissas do paradigma interpretativo.

Um dos métodos aplicados sob a égide interpretativista é hermenêutica. Minayo (1999) afirma que a hermenêutica constitui um método que possibilita explicar e interpretar

um pensamento, podendo esta interpretação se estabelecer em base lingüística ou de análise temática, objetivando compreender a realidade (Stotz, 2003).

Habermas (1990) explica o que vem a ser hermenêutica esclarecendo que todo proferimento seja ele verbal ou não verbal, pode ser vislumbrado sob a perspectiva de um evento observável, bem como sendo uma “objetivação inteligível de significado”, ou seja, uma compreensão *a priori* das premissas implícitas em tal proferimento. O autor salienta que, para a assimilação inteligível dos proferimentos, faz-se necessário a participação do indivíduo na realidade a que este se relaciona, de modo que o indivíduo precisa participar na ação comunicativa que norteia o proferimento em questão, de modo que suas premissas sejam partilhadas com os demais membros componentes desta tessitura..

Neste sentido, o autor explicita que os proferimentos apresentam como características a intencionalidade do falante, a relação interpessoal entre falante e a factualidade, ou seja, a referência a algo no mundo. Estas três características representam o caráter tríplice de um proferimento, que constitui o objeto de estudo da hermenêutica.

Habermas segue então explicando:

*A hermenêutica considera a linguagem do modo como ela é utilizada pelos participantes no intuito de atingir uma compreensão comum, uma visão compartilhada da realidade (p.25 – tradução própria).*

Deste modo, a hermenêutica não se limita a considerar a realidade como algo tangível, mas sim, considera também que esta é composta por elementos abstratos representados pela linguagem.

Visto que na presente pesquisa pretende-se observar como os funcionários do Serviço de Processamento de Roupas do HU/UFSC apreendem as informações que norteiam sua prática profissional ajudando-os a compreender o ambiente em que atuam, a hermenêutica constitui o método a ser utilizado na consecução de tal fim.

## **6.1 – Natureza a e caracterização da pesquisa.**

Garrido (1999) afirma que a pesquisa social como um processo formal e sistemático possibilita o desenvolvimento de esforços para obter respostas mediante a adoção de procedimentos científicos. A partir da adoção de tais procedimentos, pode-se atingir uma melhor compreensão da realidade social, de sua organização e dos elementos constitutivos que nortearão a sua concretização.

Assim sendo, a presente investigação, com relação aos seus fins, apresenta caráter exploratório-descritivo. Com relação à pesquisa exploratória, Gil (1994) afirma que sua finalidade é esclarecer ou modificar conceitos visando formulação de hipóteses mais precisas. Desta forma, este tipo de pesquisa permite auferir maiores informações acerca de um determinado fato pouco explorado ou desconhecido, lançando-se mão de entrevistas e levantamentos bibliográficos (Pereira, 2003). A presente pesquisa enquadra-se neste grupo porque, mediante pesquisa bibliográfica, fez-se necessário estabelecer melhor fundamentação acerca do tema aprendizagem e sua interferência no trabalho das pessoas.

Quanto ao caráter descritivo, Gil afirma que estas têm por objetivo principal a “descrição das características de uma determinada população ou fenômeno, visando estabelecimento de relações entre variáveis” (Gil, 1994, p.45). Para consolidar a compreensão da aprendizagem sobre a prática profissional, a presente pesquisa se valerá da descrição das características dos profissionais do Hospital Universitário da UFSC, descrevendo o modo como tais profissionais desempenham suas atividades com base nas informações oferecidas, permitindo assim a compreensão da aprendizagem em âmbito organizacional.

A abordagem aplicada será a qualitativa, uma vez que esta constitui “uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social” (Richardson, 1985, p. 38). Tal aplicabilidade decorre do fato de existir, em ciências sociais, peculiaridades componentes da

realidade que não podem ser quantificadas, o que possibilita a esta abordagem concentrar-se na explicação e compreensão da dinâmica das relações sociais, possibilitando uma abordagem acerca de significados, crenças, valores e atitudes (Minayo, 2001).

A adoção da abordagem qualitativa decorre do fato de haver, na presente pesquisa, o objetivo de compreender o processo de aprendizagem desenvolvido no Serviço de Processamento de Roupas do HU/UFSC, fato que não pode ser quantificado, mas que envolve a consideração de aspectos subjetivos que o norteia, não sendo objetivo estabelecer generalizações sobre o assunto.

O método de pesquisa a ser utilizado é o de estudo de caso. Yin (1987) afirma que tal método deve ser adotado quando o fenômeno que se pretende investigar não pode ser facilmente assimilado de seu contexto, caracterizando um meio que possibilita a máxima assimilação de conhecimento acerca do fenômeno em questão, principalmente ao se considerar fenômenos sociais complexos. Goldenberg (2000) enfoca ainda que, através do estudo de caso, faz-se possível desenvolver uma análise completa que considerará a “unidade social estudada como um todo” (op. cit., p. 33) reunindo, desta forma, uma vasta gama de informações que possibilitará compreender a complexidade do fenômeno estudado, bem como uma melhor apreensão da realidade social considerada.

Dada estas considerações podemos constatar que a intenção principal do estudo de caso é o desenvolvimento de uma análise profunda de “um ambiente, de um simples sujeito ou de uma situação em particular” (Godoy, 1995, p.25).

Embora seja um instrumento que possibilite compreender a fundo um determinado fenômeno, Goldenberg (2000) destaca alguns problemas inerentes à adoção de estudos de caso em pesquisa social. Segundo o autor, o fato de a totalidade constituir uma abstração originada em virtude do problema a ser investigado dificultará a definição dos limites da pesquisa, uma vez que “não existe limite inerente ou intrínseco ao objeto” (idem, p. 33).

## **6.2 – Delimitação de pesquisa**

A população de estudo foi constituída por profissionais do Serviço de Processamento de Roupas Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina – HU/UFSC. A escolha deste setor decorre da relevância que o tratamento de roupas assume na questão do controle de infecção hospitalar.

O Serviço de Processamento de Roupas aloca um total de cinquenta servidores, dos quais um desempenha o papel de chefe do setor e os demais estão alocados entre os processos de lavação, costura e rouparia.

Para determinação da amostra não foram utilizados métodos estatísticos, visto que suas premissas somente alcançam efetividade em populações muito grandes ou de tamanho desconhecido (Barbetta, 2001) o que não é o caso aqui abordado. A amostra foi então composta por cinco elementos, em virtude da saturação (repetitividade) dos dados coletados.

## **6.3– Coleta e tratamento de dados**

Como instrumento de coleta de dados foram utilizadas entrevistas. Isto porque, segundo Selltiz (1987) este instrumento de coleta de dados possibilita maior interação com os sujeitos entrevistados, permitindo a observação das reações dos sujeitos e da situação em que a resposta ocorre. O instrumento possibilita ainda que eventuais dúvidas que os entrevistados possam apresentar sejam sanadas durante a entrevista, assegurando a fidedignidade dos resultados obtidos.

Outro ponto a considerar é que, como visto anteriormente, a pesquisa qualitativa permite compreender a complexidade dos fenômenos sociais em estudo. A aplicação da entrevista, neste caso, corrobora com tal compreensão, uma vez que esta permite a

assimilação de informações que denotam certa complexidade e certa carga emocional, uma vez que favorece “o aparecimento de sentimentos subjacentes a uma opinião expressa” (Selltiz, op.cit, p. 20).

Richardson (apud Torres, 2003) salienta que as entrevistas podem assumir caráter diretivo, guiado ou não diretivo. As entrevistas diretivas são desenvolvidas a partir de um roteiro pré-formulado e com uma ordem pré-definida, sendo caracterizada também pela precisão de suas perguntas. Já nas entrevistas guiadas, o pesquisador desenvolve um guia de temas a serem abordados no decorrer da pesquisa. Nas entrevistas não dirigidas o entrevistador desempenha apenas papel de mediador ou condutor do tema, possibilitando ao entrevistado desenvolver e expor informações e opiniões da maneira que lhe for mais conveniente. Lançou-se mão de entrevistas semi-dirigidas, uma vez que a pesquisadora já dispunha de um roteiro para conduzir o desenvolvimento das entrevistas, apresentando, no entanto, certa flexibilidade que lhe permitia explorar mais os assuntos abordados.

Para desenvolvimento da entrevista foram consideradas as seguintes perguntas norteadoras da pesquisa:

a) para caracterização do sistema de informações estudado:

- 1) Quais são os objetivos do sistema de cotas para processamento de roupas?
- 2) Quem são seus clientes internos?
- 3) Quem são seus clientes externos?
- 4) Quais atividades são desenvolvidas a partir das informações disponibilizadas?

b) para análise dos processos de aprendizagem decorrentes do Sistema de Informações:

- 1) qual a utilização que os servidor faz de determinada informação?



- 2) a informação disponibilizada lhe permite compreender a dinâmica do HU?
- 3) possibilita vislumbrar os resultados de sua prática na sociedade?
- 4) possibilita compreender a relevância de sua prática profissional?

A tabela 02 ilustra as observações que se pretendia fazer por meio destas perguntas e sua correlação com as categorias temáticas apresentadas.

### ***6.2 –Aspectos éticos da pesquisa.***

Treece e Treece (apud Torres, 2003) afirmam que para o desenvolvimento de um estudo de caso faz-se necessário obter permissão de todos os indivíduos constitutivos da amostra ou da população para que estes possam ser envolvidos na consecução dos objetivos da pesquisa. Para fins da presente pesquisa, primeiramente foi solicitada à direção do hospital permissão para circular em suas dependências (Anexo B). Foram feitas também solicitações verbais de permissão para coleta de dados a cada um dos elementos que passaram a compor a amostra de pesquisa.

Tabela 02 – Associação entre perguntas norteadoras e categorias de análise.

Pergunta norteadora	Fatores a observar	Categoria a que se relaciona
Objetivo do sistema	Identificar o que se pretende alcançar a partir do sistema de informações estudado	Sistema de Informações.
Clientes internos e externos	Identificar quem faz uso das informações disponibilizadas.	Sistema de informações.
Atividades desenvolvidas	Identificar quais atividades dependem da disponibilização das informações por parte do sistema	Sistema de Informações; Aprendizagem.
Utilização da informação	Observar se esta utilização é a mesma que descrita pelo sistema ou se a ultrapassa.	Sistema de Informações; Aprendizagem.
Compreensão da dinâmica	Observar se a partir da informação disponibilizada o servidor compreende o funcionamento do hospital	Aprendizagem, Sistema de Informações, Trabalho.
Compreensão dos resultados da prática profissional	Observar se a informação ajuda o servidor a compreender os efeitos que as atividades desenvolvidas por ele tem para o hospital.	Aprendizagem, Trabalho, Sistema de Informações.
Compreensão de resultados e relevância da prática profissional	Observar como o servidor compreende seu trabalho.	Trabalho, Aprendizagem.

Tendo por base estas questões, formulou-se o roteiro de entrevistas visando a obtenção de respostas aos questionamentos levantados.

#### **6.4 – Registro dos dados**

Os dados foram coletados mediante uso de gravadores e anotações. As entrevistas foram gravadas no intuito de reter os dados coletados na íntegra, sendo os mesmos coletados pela própria pesquisadora na medida em que estas eram desenvolvidas no intuito de sanar possíveis erros ou falhas ocorridas.

Os dados coletados ficaram sob responsabilidade da pesquisadora, e, após análise, foram armazenados em arquivo de computador e em disquete até a defesa pública da dissertação.

### **6.5 – A análise dos dados.**

Esta etapa abrange a sistematização dos dados coletados mediante entrevista com o intuito de auferir informações sobre a realidade estudada e, conseqüentemente, obter respostas às questões que delinham a presente pesquisa.

Para tanto, foi utilizada a análise de conteúdo que constitui um meio eficaz para investigação do conteúdo das comunicações, permitindo o desenvolvimento de uma descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifestado (Ander-Egg, 1971).

Segundo Bardin (apud Torres, 2003), esta técnica abrange a adoção de procedimentos sistemáticos no intuito de compreender os significados presentes nas comunicações, sejam seus conteúdos quantitativos ou qualitativos. São então desenvolvidas três tarefas principais (Ander-Egg, op. cit, 1971), a saber:

- a) estabelecimento das unidades de análise: estas constituem o elemento da comunicação a partir do qual será estruturada a investigação, podendo ser um vocábulo, uma palavra chave ou uma frase emitida no depoimento;
- b) determinação das categorias de análise: esta etapa caracteriza-se pela classificação dos elementos sob um título genérico (Torres, 2003). Desta classificação depende a seleção da informação obtida (Ander-Egg, 1971). Este procedimento reflete as propostas da pesquisa, devendo

- apresentar as características de exaustividade, exclusão mútua (não pode existir em mais de uma divisão) e independência (os valores de uma categoria não determinam os valores de outra categoria) (Bailey, 1982);
- c) seleção da mostra do material de análise: constitui a escolha, das unidades temáticas estabelecidas e agrupamento em categorias temática. Bailey (idem) salienta que para facilitar o desenvolvimento destas, o pesquisador pode considerar o contexto da unidade de registro, agrupando-as de acordo com este contexto.

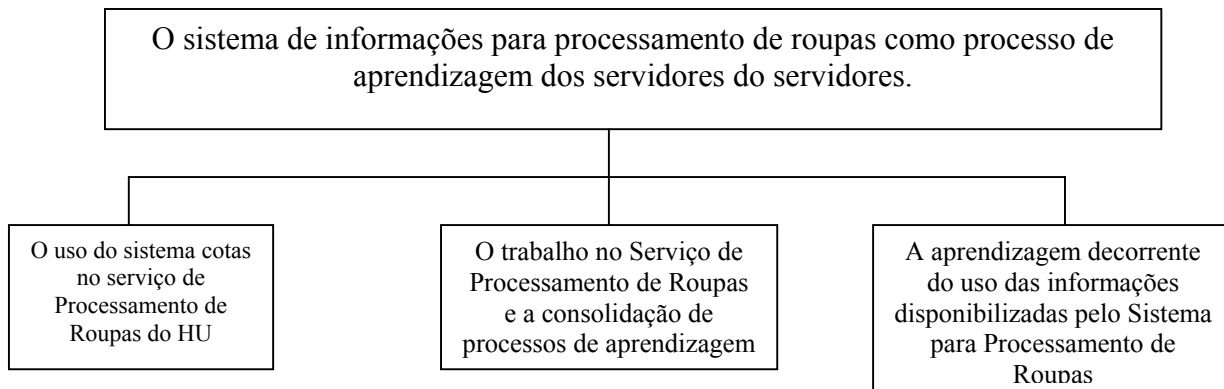
Na presente pesquisa, as categorias de pesquisa foram previamente definidas, a partir das informações levantadas a partir do referencial teórico. As categorias temáticas foram constituídas a partir dos proferimentos dos entrevistados.

## **7 – Descrição dos dados.**

Objetivando compreender o sistema de informações para processamento de roupa como processo de aprendizagem dos servidores do Serviço de Processamento de Roupas do HU/UFSC os dados coletados foram analisados por meio de análise de conteúdo (Ander-Egg, 1971; Bailey, 1982). Para tanto, foram desenvolvidas, a partir do arcabouço teórico apresentado, categorias relacionadas à aprendizagem, a saber, a categoria Aprendizagem, a categoria Trabalho e a categoria Informação. A primeira consolidou-se no objetivo de verificar o tipo de aprendizagem fomentada dentro do setor. A categoria Trabalho foi desenvolvida para que se pudesse compreender a concepção adotada de trabalho no hospital e a categoria Informação foi desenvolvida no intuito de classificar também o tipo de informação que é fornecida pelo sistema estudado.

Para codificação dos dados obtidos mediante a entrevista, adotou-se o seguinte proceder. As entrevistas foram identificadas por um número que representa o sujeito entrevistado e, a partir daí, distribuídas nas categorias desenvolvidas. As subcategorias apresentadas foram desenvolvidas considerando-se o referencial teórico, sendo que das falas dos entrevistados tentou-se extrair se as categorias se consolidavam a partir de premissas condutivistas ou cognitivistas. A partir das falas dos entrevistados foram então desenvolvidas as categorias temáticas que serviram para a obtenção das respostas às perguntas norteadoras da pesquisa. A figura 04 ilustra a vinculação existente entre as categorias desenvolvidas e o objetivo geral da pesquisa.

Figura 04 – Vinculação entre o objetivo da pesquisa e as categorias de análise desenvolvidas.



### ***7.1 – O uso do sistema de cotas no Serviço de Processamento de Roupas do HU/UFSC***

Nesta categoria foi observado o uso que se faz do sistema de informações que norteia o fornecimento de roupas às unidades de atendimento médico do Hospital Universitário. As informações obtidas mediante as entrevistas possibilitou o desenvolvimento de uma subcategoria que aborda as premissas subjacentes à informação disponibilizada pelo sistema de cotas no Serviço de Processamento de Roupas.

#### ***7.1.1 – A premissa subjacente ao sistema de informações para processamento de Roupas***

Como visto, para que a informação venha a corroborar com a aprendizagem faz-se necessário que esteja dotadas de característica que permita que a partir de seu uso se possa não apenas conhecer os eventos constitutivos da realidade circundante como também adotar deliberadamente uma postura ante estes eventos. No entanto, dependendo das premissas que norteiam a prática profissional, pode-se observar a preponderância de uma destas

características sobre a outra. A consolidação desta preponderância se dará mediante o tipo de informação fornecido pelo sistema em uso.

Considerando estes aspectos, as falas dos entrevistados possibilitaram classificar o tipo de informação disponibilizado pelo sistema em questão, originando assim a subcategoria “A premissa subjacente ao sistema de informações”. Esta subcategoria constitui-se de uma única categoria temática que aborda o caráter factual da informação.

#### ***7.1.1.1 – O caráter factual da informação disponibilizada pelo sistema para processamento de roupas.***

Esta categoria temática possibilita compreender que as informações disponibilizadas pelo sistema estudado apresentam uma preponderância do caráter factual, como pode ser observado a partir das afirmações seguintes:

*... (as informações disponibilizadas) me dão uma abrangência muito grande, a lavanderia hoje (...) funciona muito bem porque não temos aquela coisa de o pessoal vir toda hora pedir roupa, claro, há clínicas que nos pedem mais, isto é sazonal, depende do tipo do paciente que está lá...*

Observa-se que as informações disponibilizadas possibilitaram solucionar o problema da constante busca de roupas no setor, permitindo controlar mais as saídas e entradas de roupas no serviço, sem, no entanto, possibilitar uma compreensão mais ampla do contexto. Isto também se pode verificar na fala seguinte:

*....comecei a analisar e a fazer planilhas de conferência diária e vi que havia mais problemas com alguns itens que com outros e comecei a me bater em cima destes itens. Disto adivinha a necessidade de confeccionar alguns itens, então começamos a confecciona-los para amenizar o problema das cotas e ter alguma coisa para repor em um segundo momento...*

Constata-se que as informações aqui utilizadas não forneceram ao sujeito da entrevista compreender o porquê de haver problemas com estes itens de modo que se pudesse vislumbrar vários cursos de ação que poderiam ser adotados. As falas seguintes também elucidam a factualidade das informações disponibilizadas.

*...é fulano quem determina as informações a que teremos acesso (..) só conto, vejo quanto falta e faço a reposição.  
...se nós mandarmos trinta lençóis sem marcar, elas (servidoras das clínicas) podem falar para o chefe, olha não mandaram lençóis para nós. Mas foi mandado trinta, mas se não marcar não tem como mostrar para o chefe que subiu trinta, porque às vezes tem roupa lá em cima nas clínicas, mas elas ligam para o chefe pedindo roupa...*

O quadro 01 apresenta as falas constitutivas da categoria temática aqui abordada.

7.1. – Categoria: Sistema de Informações

7.1.1 – Subcategoria: A premissa subjacente ao sistema de informações

7.1.1.1 – Categoria temática: Caráter factual da informação.

“[...] me dão uma abrangência muito grande, a lavanderia hoje em relação ao atendimento não é 100%, mas garanto que é 70%, 80%, funciona bem porque não temos aquela coisa de o pessoal vir toda hora pedir roupa, claro, há clínicas que nos pedem mais, isto é sazonal, depende do tipo de paciente que está lá...” (E 1.4).

“[...] comecei a analisar e fazer planilhas de conferência diárias e vi que havia mais problemas com alguns itens que outros e comecei a me bater encima destes itens problemáticos...” (E 1.2).

“[...] é fulano quem determina as informações a que teremos acesso (..) só conto, vejo quanto falta e faço a reposição.” (E 3.1, 2)

“[...] se nós mandarmos trinta lençóis sem marcar, elas (servidoras das clínicas) podem falar para o chefe, olha não mandaram lençóis para nós. Mas foi mandado trinta, mas se não marcar não tem como mostrar para o chefe que subiu trinta, porque às vezes tem roupa lá em cima nas clínicas, mas elas ligam para o chefe pedindo roupa...” (E 4.3).

Quadro 01 – Unidades de registros constitutivas da categoria Caráter factual da informação.

## ***7.2 – O trabalho no serviço de processamento de roupas como aspecto fomentador de aprendizagem e mecanismo de construção da realidade vivida.***

Como visto, dependendo das premissas subjacentes ao trabalho, este pode corroborar com o desencadeamento de processos de aprendizagem, dado que refletem aspectos inerentes

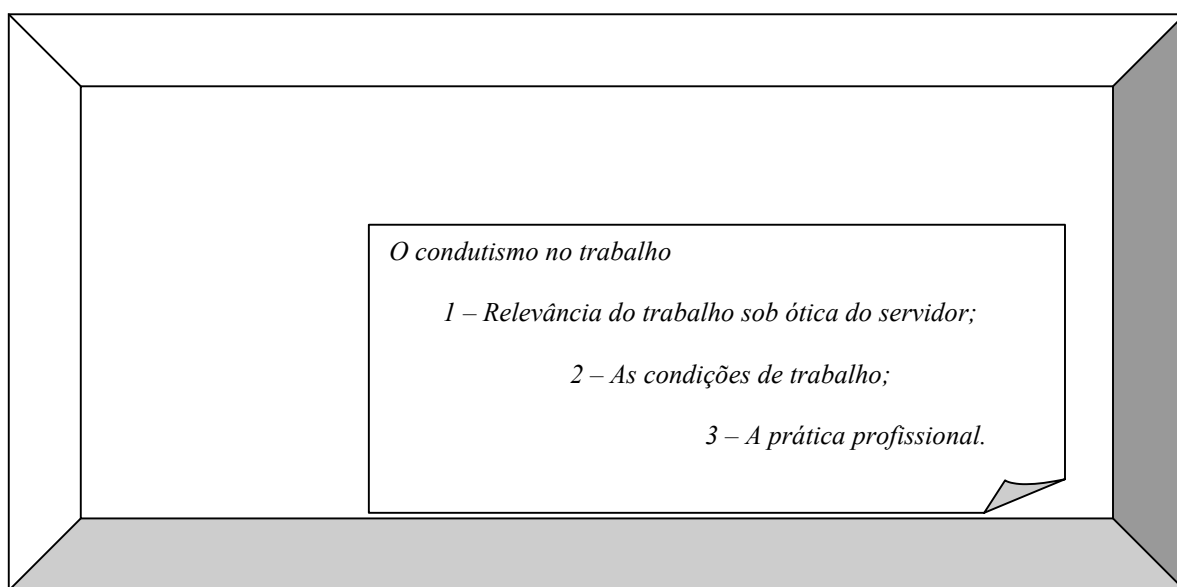


à vida em sociedade e às relações que se estabelecem entre os membros que a constituem, possibilitando, desta forma, que os sujeitos compreendam a realidade que os norteia.

Neste sentido, o presente tópico aborda a categoria trabalho e procura compreender como este se consolida como mecanismo fomentador de aprendizagem dentro do Serviço de Processamento de Roupas do HU. Sua discussão nesta pesquisa que tem como um dos eixos o sistema de informações, permitirá vislumbrar alguns aspectos que podem ser considerados no desenvolvimento destes sistemas para que as informações disponibilizadas venham a assumir tanto o caráter factual como volitivo já abordado.

As categorias temáticas aqui descritas emergiram das manifestações dos servidores e findaram por englobar aspectos que as falas revelam como constituintes a prática profissional no setor. As categorias temáticas então desenvolvidas ficam explicitadas na figura 05.

Figura 05 – Composição da categoria Trabalho



### **7.2.1 – A lógica condutivista no trabalho**

Mediante falas dos entrevistados, pode-se constatar a adoção das premissas condutivistas como norteadora das atividades desenvolvidas no Serviço de Processamento de Roupas do HU. Tal observação se constitui relevante porque, sob a égide condutivista a aprendizagem assume determinadas características. A adoção destes pressupostos no setor pode ser verificada a partir das falas classificadas nas categorias temáticas apresentadas a seguir, a saber: a relevância das atividades desenvolvidas sob a ótica do servidor, as condições de trabalho e aspectos subjacentes à prática profissional.

#### **7.2.1.1 – Relevância das atividades desenvolvidas sob a ótica do servidor.**

As falas dos entrevistado, aqui apresentadas, dão vislumbres da relevância que os servidores do setor atribuem às atividades por eles desenvolvidas bem como da percepção que eles têm desta relevância para os funcionários de outros setores.

Alguns funcionários pareceram compreender esta relevância para o hospital e o expressam ao afirmar:

*... para mim tem muito valor o que eu faço aqui porque eu contribuo com as clínicas.*

Houve quem demonstrasse que a relevância do trabalho se restringia a si mesmo em virtude das condições que lhe asseguram o sustento de suas necessidades pessoais:

*... eu não vejo importância no meu trabalho (...) tem importância para mim porque tenho meu salário.*

Quanto à atribuição de relevância por parte de profissionais das unidades de atendimento médico, afirmam:

*... as pessoas contratadas são descartáveis (...) não podem dar palpite(...);  
... não dão valor para a gente;  
... o pessoal das demais unidades não valorizam não (...) eles nem agradecem, este negócio de falar 'muito bom o trabalho do(a) senhor(a)' não existe não.*

Desta forma constata-se que os profissionais do setor em sua maioria não conseguem vislumbrar o papel de sua prática, considerando-a, desta forma, uma atividade sem relevância.

O quadro 02 relaciona as falas que se enquadram nesta categoria:

7.2 – Categoria: **Trabalho**

7.2.1 – Subcategoria: **A lógica condutivista no trabalho**

7.2.11 – Categoria temática: **Relevância da prática profissional**

Unidades de análise:

“[...] a lavanderia é um serviço muito cobrado pelas unidades” (E 1.4).

“[...] eles estão lá é para trabalhar” (E 2.2).

“[...] não porque eu trabalho fazendo exatamente o que eles pedem, se pedem para parar de lavar roupa, eu paro” (E 2.8).

“[...] eu não vejo importância na minha profissão (...) é importante para mim porque tenho meu salário(...) as pessoas contratadas são descartáveis (...) não pode(m) dar palpite” (E 2.5).

“[...] para mim tem muito valor, o que eu faço aqui, porque eu contribuo com (o funcionamento d)as clínicas” (E 3.5).

“[...] não dão valor para a gente” (E 4.9).

“[...] mas o pessoal das demais unidades não valorizam não, a gente vai lá para levar roupa e muitas vezes eles nem agradecem, este negócio de falar “ah, muito bom o trabalho da senhora, isto não existe não” ( E 5.9)

Quadro 02 – vislumbrando relevância da prática profissional

### **7.2.1.2 – As condições do trabalho**

A maioria das falas que originaram esta categoria temática refere-se às condições vivenciadas no passado, mas ainda assim, trazem indícios de suas repercussões, permitindo contextualizar as atividades do setor e compreender sua dinâmica atual.

Antes da implementação da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar afirma-se que o trabalho da lavanderia não era muito valorizado:

*...a visão que se tinha da lavanderia não era muito favorável...*

Esta visão não muito favorável interferia no relacionamento com os outros setores do hospital, e se refletia também na visão que os próprios funcionários do setor tinham do trabalho que faziam:

*...os outros setores simplesmente não se importavam, não escutavam os nossos problemas...*

*... éramos xingados direto, era muito desagradável (...).*

Mesmo as condições físicas em que o setor atuava refletia certa despreocupação com as atividades desenvolvidas pelo setor:

*... era no subsolo, passávamos o maior sufoco lá, um ambiente feio, horrível, sujo, quando dava enchente no córrego (...) enchia a lavanderia, (...) quando o esgoto entupia, saía na área de dobragem, alagava. Existe só um elevador no subsolo, quando encrencava, tínhamos que subir com a roupa nas costas.*

Com a implementação da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar a situação da Lavanderia começou a mudar em virtude da relevância que passou a ser a ela atribuída nos procedimentos de controle de infecção:

*... com o trabalho da CCIH, os controles, os cuidados, nós passamos a ter uma importância muito maior, começamos a dar importância para nós mesmos, coisa que não ocorria. Sabemos hoje que somos importantes, se não lavarmos a roupa corretamente, o Centro Cirúrgico fica sem roupa, o Centro Cirúrgico não funciona, pode até funcionar, mas não vai funcionar corretamente...*

Embora a implementação da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar tenha possibilitado melhorias nas condições de trabalho dos funcionários do Serviço de Processamento de Roupas, houve falas que denotam ainda um certo grau de desconsideração por parte dos servidores de setores externos para com o trabalho ali desenvolvido:

*o pessoal devia pensar, vamos tirar todas estas coisas e mandar só roupas para baixo, vamos evitar mandar agulha, está certo que errar é humano, caiu uma agulha tudo bem, mas vir duas três agulhas, lâminas penduradas, abocato trancado na roupa (...) tudo vem para a lavanderia. (...) eles não têm cuidado para não mandar algo contaminado, sabe que tem risco, sabe o que está acontecendo, mas manda lá para baixo que o pessoal da lavanderia resolve....*

O quadro 03 descreve as falas coletadas relacionadas às condições de trabalho

7.2 – Categoria: **Trabalho**

7.2.1 – Subcategoria:

7.2.12 – Categoria temática: **Condições de trabalho**

“[...] éramos xingados direto, era muito desagradável (...) até chegar em um patamar legal” (E 1.4).

“[...] era no subsolo, passávamos o maior sufoco lá, um ambiente feio, horrível, sujo, quando dava enchente no córrego (...) enchia a lavanderia, (...) quando o esgoto entupia, saía na área de dobragem, alagava. Existe só um elevador no subsolo, quando encrencava, tínhamos que subir com a roupa nas costas” (E1.5).

“[...] o pessoal devia pensar, vamos tirar todas estas coisas e mandar só roupas para baixo, vamos evitar mandar agulha, está certo que errar é humano, caiu uma agulha tudo bem, mas vir duas três agulhas, lâminas penduradas, abocato trancado na roupa (...) tudo vem para a lavanderia. (...) eles não têm cuidado para não mandar algo contaminado, sabe que tem risco, sabe o que está acontecendo, mas manda lá para baixo que o pessoal da lavanderia resolve” (E 2.9).

“[...] com o trabalho da CCIH, os controles, os cuidados, nós passamos a ter uma importância muito maior, começamos a dar importância para nós mesmos, coisa que não ocorria. Sabemos hoje que somos importantes, se não lavarmos a roupa corretamente, o Centro Cirúrgico fica sem roupa, o Centro Cirúrgico não funciona, pode até funcionar, mas não vai funcionar corretamente...” (E1.3).

Quadro 03 – As condições de trabalho no Serviço de Processamento de Roupas do HU/UFSC

### ***7.2.1.3 – A prática profissional***

As falas aqui descritas ajudam na compreensão de como se consolida a prática dos servidores dentro do setor de processamento de roupas. Como visto anteriormente, o trabalho, em seu legítimo sentido, denota uma manifestação do modo como se consolida as inter-relações entre sujeitos bem como as relações destes últimos com os objetos que também compõem a vida social, revelando assim o modo como estes sujeitos compreendem esta sociedade e como se assenhereiam da realidade vivenciada.

Neste tocante, as falas dos entrevistados revelam que estes não constituem senhores de suas práticas profissionais. Mesmo ante a disponibilidade de algumas informações relacionadas às atividades, os servidores dependem extremante de ordens para a execução de suas atividades, conforme se pode constatar pelas falas seguintes:

*... quando alguém pede alguma coisa, tem que perguntar para ele (o chefe) se permite que o faça. Se ele não está aqui, eu mando só a cota que ele autorizou (previamente)...*

*... eu trabalho fazendo exatamente o que eles pedem, se eles pedem para parar de lavar roupa, eu paro;  
... eu só guardo roupa, se alguém pede roupa, eu mando para cima, mas tudo com ordem dele (...) se eu mandar mais do que a cota, o chefe vai ficar sabendo.*

Mesmo no que se refere a atividades desenvolvidas nas clínicas, mas com efeitos imediatos na lavanderia (como o uso ou armazenagem da roupa), constata-se a necessidade de vigilância do superior do setor:

*... eles (profissionais das clínicas) não tem cuidado com o que acontece (...) se o chefe não pegar toda hora no pé...*

Esta dependência do profissional explicita justamente a expropriação dos meios de compreender como se consolida o seu trabalho na organização de que faz parte. Isto pode ser revelado, também, pela limitação da prática profissional dentro do setor, como pode-se averiguar a seguir:

*... meu serviço é só guardar e dobrar, mais nada;  
... meu serviço é dobrar, passar (...) é a rouparia que faz a contagem das roupas...;  
... eu só guardo roupas.*

Também no que tange à incidência e ao risco de infecções a que os funcionários mesmos estão expostos, constata-se o não fornecimento de subsídios para que eles deveras compreendam a relevância da adoção de certas práticas:

*... a gente tem que saber como lidar com roupa suja, agora esta questão de IH, eles falam, a gente mais ou menos tem uma idéia...*

No quadro 04 estão relacionadas as falas constitutivas da presente categoria temática.

7.2 – Categoria: **Trabalho**

7.2.1 – Subcategoria: **Prevalência da lógica condutivista no trabalho**

7.2.13– Categoria Temática: **Desenvolvimento da prática profissional**

Unidades de análise:

“[...] quando alguém pede alguma coisa, tem que perguntar para ele (o chefe) se permite que o faça. Se ele não está aqui, eu mando só a cota que ele autorizou (previamente)” (E 3.2).

“[...] eu só guardo a roupa, se alguém pede roupa eu mando para cima mas tudo com ordem dele (...) se eu mandar mais do que a cota o chefe vai ficar sabendo” (E 3.1,4).

“[...] meu serviço é só guardar e dobrar, mais nada” (E 4.2).

“[...] meu serviço aqui é dobrar, passar, as vezes levar a roupa lá em cima e colocar na rouparia, é a rouparia que faz a contagem da roupas” (E 5.1).

“[...] eu trabalho fazendo exatamente o que eles pedem, se eles pedem para eu parar de lavar roupa, eu paro” (E 2.8).

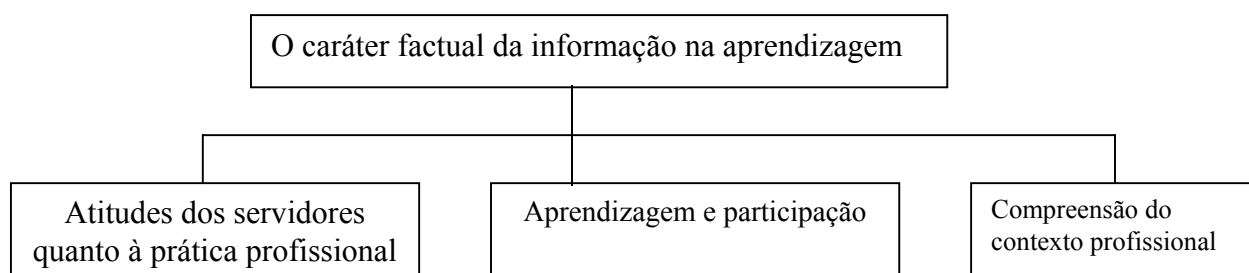
“[...] a gente tem que saber como lidar com roupa suja, agora, esta questão de IH, ele falam a gente mais ou menos tem uma idéia” (E 5.7).

Quadro 04 – Aspectos relacionados ao desenvolvimento da prática profissional.

### 7.3 – *A aprendizagem decorrente do Sistema para Processamento de Roupas do HU/UFSC*

Dentro desta categoria, pode-se verificar a incidência de uma única subcategoria: “O caráter factual da informação na aprendizagem”. Nela, pode-se verificar o tipo de aprendizagem oriunda da adoção das premissas condutivistas na prática profissional em conjunto com o caráter factual da informação. Para tanto, foram desenvolvidas três categorias temáticas conforme pode-se ilustrar na figura 05.

Figura 05 – Constituição da categoria “A aprendizagem decorrente do uso do Sistema de Informações para Processamento de Roupas do HU/UFSC”.





### ***7.3.1 – Atitudes dos servidores quanto à prática profissional.***

Neste item são apresentadas algumas atitudes dos servidores do setor de estudo diante de situações com as quais se confrontam em âmbito profissional. Tais atitudes contribuem para a compreensão do modo como se consolida a aprendizagem do setor.

Uma das atitudes identificadas entre os servidores é a resistência quanto à implementação de mudanças no desenvolvimento das tarefas que constituem a prática destes profissionais. Um dos entrevistados afirmam:

*... há uma cultura em que as pessoas se sentem inseguras quanto a como fazer as coisas, e aí, elas não mudam muito.*

Esta insegurança quanto ao modo de desenvolver atividades remonta lacunas existentes na estrutura cognitiva do servidor quanto à constituição do seu trabalho. Interessante notar que o entrevistado atribui esta insegurança à cultura existente na instituição. Como visto, a cultura constitui em certos aspectos, reflexo do resultado do próprio trabalho. Ora, foi visto também que no Serviço de Processamento de Roupas o trabalho se estrutura com base em premissas condutivistas e que, ademais disto, a própria integração sistêmica se consolida como coordenadora da ação em âmbito organizacional, fornecendo as premissas que norteiam a prática profissional. Assim é que, não é de se admirar que esta estrutura coibidora de mudanças tenha se consolidado na instituição.

A insegurança citada e a resistência à mudança se verificam ainda mediante atividades desenvolvidas pelos colegas setoriais e de outros setores:

*... olham muito aquilo que outros não fazem, olham muito aquilo que os outros setores não fazem...*

Esta comparação do próprio exercício profissional com o dos outros finda por embotar a compreensão de aspectos vitais, tornando-se uma justificativa para a não adoção de medidas e práticas ainda que se sabendo de sua importância, conforme pode ser constatado a seguir:

*... esta questão de cabelo na roupa é um erro, (mas) os médicos não erram a cirurgia? Os médicos não matam as pessoas por engano? Tem gente que está com problema na perna e o médico opera a boca (...) Os médicos também têm defeito, não é só a lavanderia...*

Assim, os defeitos observados corroboram também com a adoção de uma postura de resistência à mudança:

*... eles não têm defeito, de um cabelo reclama, agora uma tesoura, uma perna amputada não é nada. Eu digo, elas não podem reclamar porque também têm defeito, ninguém é perfeito...*

As lacunas existentes no conhecimento se fazem manifestas também mediante o uso que fazem os servidores dos materiais do hospital, neste caso, das roupas<sup>15</sup>:

*... incluso servidores fazem uso da roupa do hospital...*

No entanto, houve servidor que ilustrasse a adoção de uma postura de compromisso com a atividade profissional e compreensão de suas repercussões até mesmo sobre o paciente:

---

<sup>15</sup> As roupas aqui mencionadas são aquelas cujo uso, segundo entrevistados, são exclusivo de pacientes, como toalhas e lençóis. Há inclusive uma grande perda destes materiais em virtude de acompanhantes e servidores levarem e não fazerem restituição.

*... eu penso no pessoal que está internado, poderia ser um parente meu, eu penso nisso, então eu trabalho de acordo com o pessoal lá de cima (das clínicas).*

O quadro 01 revela as falas dos entrevistados no que diz respeito às atitudes dos servidores quanto à sua prática profissional.

7.1 – Categoria: **Aprendizagem**

7.1.1 – Subcategoria: **O caráter factual da informação na aprendizagem**

7.1.1.1 – Categoria temática: **Atitudes dos servidores**

Unidades de Registro:

“[...] incluso servidores fazem uso de roupas do hospital” (E1).

“[...] há uma cultura em que as pessoas se sentem inseguras quanto a como fazer as coisas e aí elas não mudam muito” (E 1.6).

“[...] elas olham muito aquilo que os outros não fazem, olham muito aquilo que o outro setor não faz”(E1.6).

“[...] se eu for dar bola para o que eles falam, eu não vou trabalhar com ninguém” (E 2.5).

“[...] esta questão de cabelo na roupa é um erro, os médicos não erram a cirurgia? Os médicos não matam as pessoas por engano? Tem gente que está com problema na perna e o médico opera a boca, não passou na televisão? Os médicos também têm defeito, não é só lavanderia” (E 4.5).

“[...] então eles não têm defeito e de um cabelo reclamam, agora uma tesoura, uma perna amputada não é nada, eu digo, elas não podem reclamar porque elas também têm defeito, ninguém é perfeito” (E 4.5).

“[...] eu penso no pessoal de cima, penso no pessoal que está internado, poderia ser um parente meu, eu penso nisso, então eu trabalho de acordo com o pessoal lá de cima” (E 2.2).

Quadro 05 – Elucidação das atitudes dos servidores quanto à sua prática profissional.

### **7.3.2 – Aprendizagem e participação**

Como visto anteriormente, o sistema de informações oferece um insumo para a construção do conhecimento e, conseqüentemente, da aprendizagem. Assim, o sistema oferece informações que podem corroborar com a aprendizagem e, conseqüentemente, permitir a compreensão de contextos, possibilita também a participação.

As falas dos entrevistados abordaram também a participação dos servidores do Serviço de Processamento de Roupas dentro do setor e nas demais unidades componentes do hospital. Esta participação se consolidaria mediante sugestões dos servidores a aspectos relacionados ao processamento de roupas em si e quanto à interferência em atividades

desenvolvidas por outros setores no que tange ao uso e conservação das roupas. Estas sugestões e interferências teriam por base as informações disponibilizadas pelo sistema, que possibilitariam aos sujeitos da pesquisa compreender a dinâmica do setor e do hospital.

No que se refere a sugestões, a maioria dos entrevistados revelam uma postura de apatia:

*... eu acho chato dar opinião. Eu não gosto de dar opinião não.  
... a gente dá opinião e... começam a pensar que a gente está dando ordem.*

Houve caso em que o servidor tomou iniciativa para dar sugestões, não sendo, no entanto, relativas à prática profissional em si, como se observa a seguir:

*... eu dei somente uma idéia na cozinha, onde a gente almoça, faz lanche, dei uma idéia de comprar um micro, cada um dava dez reais, todo mundo deu, fui lá, comprei o micro, ta lá atrás, nem falei com o chefe, todo mundo concordou...*

Houve também caso de funcionários interferirem nas atividades dos profissionais das clínicas quanto ao uso das roupas:

*... aí tu tens que saber jogar, ir lá, cobrar o que está sendo feito com a roupa, em contrapartida a gente oferece a roupa;  
... elas ligaram que não tinha toalha de banho, nem de rosto, nem lençol e eu cheguei lá e tinha. Eu falei que nós servimos os lençóis quando não tem roupa, não quando há pouca roupa no setor. Eu estou fazendo plantão para servir as roupas que não tem nos andares, do contrário, é necessário esperar a moça para fazer a reposição, não pedir para mim. Estou aqui servindo em caso de faltar, não em caso de inteirar o que não tem.*

Apresenta-se no quadro 06 as falas que compõe a categoria temática hora abordada.

7.3 – Categoria – Aprendizagem

7.3.1 – Subcategoria: **O caráter factual da informação na aprendizagem**

7.3.1.3 – Categoria temática: **Aprendizagem e participação**

Unidades de Registro:

“[...] aí tu tens que saber jogar, ir lá, cobrar o que está sendo feito com a roupa, em contrapartida a gente oferece a roupa” (E 1.4)

“[...] eu acho chato dar opinião, eu não gosto de dar opinião não” (E. 8).

Quadro 06 – Unidades de registro componentes da categoria Aprendizagem e participação.

### ***7.3.3 – A compreensão do contexto profissional***

Dependendo das premissas que norteiam a prática organizacional, a compreensão do contexto em que estas atividades se desenvolvem será um fator decorrente do processo de aprendizagem fomentado. No decorrer das entrevistas, os servidores explicitaram qual a compreensão que têm acerca da organização e do setor em que estão trabalhando, de modo que suas manifestações vieram a constituir esta categoria temática. O quadro sete descreve as unidades de registro constitutivas desta categoria.

Observa-se, a partir das falas, que embora a maioria dos servidores tenha considerável compreensão acerca das atividades inerentes ao processamento de roupas, dado que são atividades rotineiras, poucos deles conseguem desenvolver uma compreensão de como as atividades por eles desenvolvidas dentro do setor interferem no funcionamento do hospital como um todo, como se pode ver pelas asserções abaixo:

*... o serviço aqui não tem nada a ver com as clínicas;  
... eu nunca fui lá (nas clínicas) fazer contagem...*

Estas falas explicitam que os servidores vinculam a compreensão do contexto em que se desenvolve a prática profissional ao acesso que têm, não à informação, mas aos próprios setores correlacionados com estas práticas, sendo que, para os servidores, o não acesso a estes

setores implica na não compreensão deste contexto. Este ponto é ainda reforçado pela fala que segue:

*... não tem como (compreender a dinâmica do hospital). Se eu fosse uma atendente ou uma auxiliar de enfermagem talvez teria porque elas correm o hospital todo, mas nós não temos contato com as demais unidades.*

A exceção do chefe do setor, somente um dos servidores alega conhecer bem a dinâmica do hospital, chegando a ponto de saber a quantas andam as atividades desenvolvidas pelas clínicas não somente pelas informações disponibilizadas, mas também pelas roupas que chegam para ser processadas. Afirma:

*... através disso podemos ver como está o hospital, através (...) das roupas, por exemplo antes pegávamos dois três sacos na cardiologia, hoje a gente vai buscar à tarde para ver se tem alguma coisa, quer dizer, o movimento na cardiologia está muito baixo.(...) às vezes tem um monte de roupa na prateleira, então dá para entender que o movimento está calmo, não estão mandando roupa para cá porque não tem paciente.*

A conclusão a que este servidor chega mostra como ele vê as inter-relações estabelecidas entre os setores do hospital e sua compreensão quanto à dinâmica organizacional:

*... acho que no hospital uma coisa puxa a outra. Se não tem paciente não tem doutor e assim vai. O doutor precisa do paciente, o paciente da enfermagem, a enfermagem de roupa, a lavanderia de roupa para poder lavar, então uma coisa depende da outra (...) se pára a cozinha não há comida, se não tem comida é obrigado a mandar o paciente para outro hospital.*

No quadro 07 estão relacionadas as unidades de registro que compõem esta categoria temática.

7.3 – Categoria – **Aprendizagem**

7.3.1 – Subcategoria: **O caráter factual da informação na aprendizagem**

7.3.1.4 – Categoria temática: **Compreensão do contexto profissional**

Unidades de Registro:

“[...] eu trabalho aqui há três anos, então pela roupa eu sei como está o andamento do hospital” (E 2.2).

“[...] acho que no hospital uma coisa puxa a outra. Se não tem paciente não tem doutor e assim vai. O doutor precisa do paciente, o paciente da enfermagem, a enfermagem de roupa, a lavanderia de roupa para poder lavar, então uma coisa depende da outra (...) se pára a cozinha não comida, se não tem comida é obrigado a mandar o paciente para outro hospital” (E 2.5).

“[...]é através disto que a gente vê como está o hospital, através (...) das roupas, por exemplo esta semana a área b, o ambulatório, estava bem vazio porque a semana de natal, já não estão marcando consulta, as consultas que foram marcadas para o final do mês já estão acabando, antes pegávamos dois três sacos na cardiologia, hoje a gente vai pegar a tarde para ver se tem alguma coisa, quer dizer, o movimento na cardiologia está baixo, se todo os setores estão assim significa que o movimento do hospital está muito baixo. Então através destas roupas, às vezes até (...) tem um monte de roupa na prateleira, então dá pra entender que o movimento está calmo, não estão pedindo roupa, não estão mandando roupa para cá porque não tem paciente (E 2.4).

“[...] não tem como (compreender a dinâmica do hospital). Se eu fosse uma atendente ou uma auxiliar de enfermagem talvez teria porque elas correm o hospital todo, mas nós não temos contato com as outras unidades” (E 4.4).

“[...] o serviço aqui não tem nada a ver com as clínicas” (E 4.1).

“[...] eu nunca fui lá fazer contagem” (E 5.1).

Quadro 07 – Unidades de registro da categoria Compreensão do contexto profissional.

## **8 – Síntese reflexiva acerca dos dados coletados**

O objetivo central da presente pesquisa consolida-se na compreensão do Sistema de Cotas do Serviço de Processamento de Roupas do HU como um processo de aprendizagem para os sujeitos entrevistados na pesquisa, a saber, funcionários lotados no setor mencionado.

A partir dos dados coletados e de sua análise, fez-se possível vislumbrar aspectos que corroboraram com a obtenção de respostas à questão levantada. Mediante as categorias desenvolvidas com base na fundamentação teórica e no agrupamento e classificação das falas dos entrevistados nestas categorias tornou-se possível responder aos objetivos específicos da pesquisa.

O primeiro objetivo foi respondido na seção onde é feita a caracterização da unidade de estudo da pesquisa, sendo ali apresentado uma explanação acerca do sistema de informações adotado no setor, o sistema de cotas e sobre seus objetivos e usos.

No entanto, para compreender alguns aspectos inerentes ao sistema de informações e suas interferências nos processos de aprendizagem, fez-se ainda necessário analisar as informações disponibilizadas, tomando-se em conta seu conteúdo com relação aos eventos ocorridos e também, a possibilidade de esta desencadear, nos sujeitos, processos deliberativos que caracterizariam seu aspecto ético-volitivo. Tal consideração auxilia na compreensão do tipo de processo de aprendizagem que pode ser desencadeado a partir da utilização do sistema de informações por conduzir à compreensão das premissas norteadoras da adoção de tal sistema.

Para tanto foi desenvolvida a categoria temática “Uso do sistema de cotas no serviço de Processamento de Roupas do HU/UFSC”. O agrupamento das falas dos entrevistados permitiu a constatação de que a informação disponibilizada apresenta um caráter predominantemente factual, ou seja, são informações cujo conteúdo revela certas ocorrências



nas unidades de atendimento médico relacionadas ao uso de roupas, sendo, no entanto, destituída de aspectos que possibilitem ao sujeito vislumbrar diversos cursos de ação que possam ser adotados, incorrendo na ação deliberada, que caracterizaria a volição.

O aspecto acima exposto é aclarado ao se considerar que a solução de problemas com o auxílio das informações disponibilizadas não envolve a compreensão das causas destes problemas. Antes observa-se a adoção de certos comportamentos, como a confecção de mais peças de roupas ante a constatação de problemas no fornecimento destes itens.

Também o fornecimento das informações denota o caráter factual e o intento de se desenvolver padrões de comportamento, tais como contar e fazer a reposição meramente de acordo com a informação disponibilizada sem, no entanto, observar aspectos que possam explicitar a real necessidade das unidades.

A consideração destes aspectos assume relevância ao recordarmos que a aprendizagem constitui um processo de construção do conhecimento que possibilita aos sujeitos o desenvolvimento de conceitos. Estes conceitos permitem a compreensão das relações homem-homem e homem-objeto, aspectos estes constitutivos da realidade e a partir de então, corroboram com o delineamento do curso de ação a ser adotado, deliberando, inclusive, como tal ação se consolidaria. No entanto, mediante o exposto, pode-se aperceber que não é isto que se consolida no setor de estudo, ao contrário, estão sendo fomentados comportamentos que muitas vezes são adotados sem sequer compreender o porquê de tal atividade, como demonstra a fala anterior e as demais falas constitutivas da categoria temática em questão.

O desenvolvimento destes comportamentos vincula-se com o caráter factual da informação no sentido de que, justamente em virtude destas características, as relações estabelecidas entre estas informações na memória do sujeito se consolidam por meio de associações. Assim, estes sujeitos podem associar um evento a outro sem, no entanto,

compreender os fatores a eles subjacentes. Como visto, este padrão de relacionamento restringe o significado da informação ao contexto onde se consolida sua origem.

Pode-se então afirmar que o condutismo se caracteriza como a premissa subjacente à adoção do sistema de cotas no Serviço de Processamento de Roupas do HU/UFSC. Como visto, no condutismo os conteúdos auferidos, no caso as informações disponibilizadas pelo sistema, têm sua utilização restrita ao meio donde provém, no caso, a própria Lavanderia. Isto se verifica ao se constatar, por exemplo, que todas as informações disponibilizadas, quer referente à necessidade de reparos, de materiais ou de confecção, todas se voltam ao fornecimento das cotas que conferem a cada unidade prestadora de atendimento médico. Não se verifica o fornecimento de informações que justifiquem a utilização de determinada quantidade de roupa por estas unidades, como, por exemplo, a observação das causas de internação poderia ajudar a explicar.

As informações disponibilizadas assumem então o objetivo de fomentar determinados padrões de comportamento nos sujeitos que trabalham no setor, voltando-se ao intuito de que o sistema de informações logre estritamente o objetivo de oferecer subsídios para o fornecimento de roupas isentas de riscos de infecção.

Também as demais categorias desenvolvidas apontam para o condutismo como a lógica norteadora da prática profissional no departamento estudado. Se considerarmos o segundo objetivo, caracterizado pela análise da prática profissional como agente desencadeador de aprendizagem, pode-se constatar a sua preponderância em aspectos como a relevância atribuída ao trabalho pelo servidor, as condições de trabalho e outros aspectos a ele relacionados.

A abordagem destas questões associadas ao trabalho, uma das categorias temáticas constitutivas da presente pesquisa, decorre da compreensão de que este constitui um dos meios utilizados pelo homem para construir a realidade vivida (Arendt, 1983) caracterizando-

se, conseqüentemente, como um desencadeador, um mediador de processo de aprendizagem. A consideração das categorias temáticas desenvolvidas contribuem, desta feita, com a compreensão das influências da prática profissional no processo de aprendizagem desenvolvido dentro do setor estudado.

No que se refere à relevância atribuída pelo servidor à prática profissional, constatou-se que a maioria dos servidores não considera sua prática profissional importante para a instituição. Tal vislumbre os induz ao desenvolvimento das atividades de modo mecânico, sendo rigidamente desenvolvido de acordo com as predeterminações vigentes, algumas oriundas da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar e outras pelo próprio chefe do setor.

Estas alegações manifestam que no setor se desenvolve então aquilo que Arendt (1983) descreve como labor, ou seja, a prática profissional desenvolvida assume relevância apenas para os seus executores, uma vez que está voltada ao atendimento das necessidades pessoais para a vida.

O fato de os servidores do Serviço de Processamento de Roupas não vislumbrarem a relevância de sua prática também se relaciona às condições de trabalho com os quais se deparam. Situações como agressões verbais, não recebimento de atenção por parte dos outros setores no que se refere aos problemas que a Lavanderia enfrenta, bem como as próprias condições físicas do setor revelam descaso por parte da instituição para com as atividades desenvolvidas no setor, principalmente considerando-se a questão de até mesmo os servidores correrem risco de infecções. Como visto, a situação começou a mudar com a implementação da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, deixando, no entanto, vestígios nas atitudes dos servidores entrevistados e, principalmente, nas atitudes de profissionais de outros setores que, como observado, não se preocupam com a exposição destes servidores da Lavanderia a riscos desnecessários, sujeitando-os a tal.

Esta postura de desconsideração para com os profissionais do setor tem induzido muito deles a adotar a postura de deixar de fazer o máximo pelo seu trabalho, limitando-se a executar somente os aspectos prescritos pelos superiores.

Os depoimentos relacionados à prática profissional reforçam o exposto por demonstrar um elevado grau de dependência dos funcionários ao chefe do setor, desenvolvendo estritamente as atividades por e como ele requeira. Cabe aqui ressaltar que embora haja esta ocorrência, o próprio chefe do setor vem tentando ajudar os servidores a se tornarem mais independentes da sua supervisão, visto que a dependência dos funcionários o impossibilita de cuidar de assuntos de maior urgência.

Toda esta situação restringe a função do servidor a tarefas específicas, como dobrar roupas, passar ou guardar, ainda que muitas vezes seja dele solicitado o desenvolvimento de outras tarefas também constitutivas do processamento de roupas, sendo demonstrado da parte deles, resistência quanto a aspectos que não estejam diretamente relacionados a estas tarefas.

Os argumentos aqui destacados demonstram então que a prática profissional no setor estudado está voltada primariamente à consecução dos objetivos do setor no tocante à sua finalidade dentro da organização. Para os servidores, esta constitui não mais que o meio de assegurar sua subsistência, estando estes destituídos da compreensão da lógica que norteia as atividades ali desenvolvidas.

Como visto, estas características identificam a adoção da abordagem condutivista do trabalho, de modo que este último não se consolida, por si, como um agente mediador de aprendizagem, visto que fomenta o tipo de aprendizagem fragmentada inerente a esta abordagem. Isto implica que nem mesmo os servidores do setor compreendam a sua prática como um meio de construir a realidade, a história do Hospital Universitário.

Estas considerações abordadas por meio do desenvolvimento das categorias descritas acima também exercem influência sobre os processos de aprendizagem desenvolvidos.

A factualidade, observada como característica inerente à informação disponibilizada pelo sistema, veio a constituir o elemento norteador da subcategoria “O caráter factual da informação na aprendizagem”. Os depoimentos coletados na fase de entrevista permitiram o desenvolvimento das categorias temáticas “Atitudes dos servidores quanto à prática profissional”, “Aprendizagem e participação” e “Compreensão do contexto profissional”, cujo conteúdo permite identificar o tipo de aprendizagem oriundo da utilização do sistema de informações e finalmente, compreender o sistema de informações como processo de aprendizagem.

No que tange às atitudes dos profissionais pode-se constatar a incidência de problemas como a resistência a mudanças, o uso incorreto e furto de materiais pertencentes à instituição e a não adoção de práticas preventivas em virtude da constatação de erros cometidos por outros profissionais, seja da própria lavanderia ou de outros setores. Estas incidências se caracterizam como uma das conseqüências do caráter factual da informação.

Viu-se no capítulo dois, que a aprendizagem se consolida quando as informações ou conteúdos assimilados pelos sujeitos possuem a característica de adaptar-se à estrutura cognitiva dos sujeitos passando a constituir uma parte desta estrutura, corroborando com o desenvolvimento de conceitos. Estes conceitos permitirão aos sujeitos interpretar novas informações a que tiverem acesso, concebendo novos conceitos que permitirão que estes sujeitos vislumbrem diversas alternativas diante de situações com as quais se deparam em seu cotidiano. A compreensão destas diversas alternativas estabelece nos indivíduos o processo deliberativo que caracteriza a volição, de modo que suas decisões consolidarão os atos de vontade deliberada de que fala Ramos (1983).

Quando a informação apresenta um caráter predominantemente factual, vem destituída do atributo que culminaria com a participação por parte destes sujeitos no conteúdo da decisão decorrente da disponibilização da informação. Desta forma, pode-se afirmar que

esta informação, em virtude de apresentar predominantemente o caráter de descrever os fatos, não possui o atributo que lhe possibilitaria integrar a estrutura cognitiva do sujeito, sendo desta forma apreendida temporariamente por meio das relações de associação de que fala Piaget (1996).

Estas considerações se fazem explícitas ao considerar o exposto pela categoria temática Aprendizagem e participação. Ali pode-se constatar que a participação dos funcionários do setor se resume a aspectos estritamente relacionados à quantidade de roupas utilizadas pelas unidades prestadoras de serviços médicos, não sendo apresentado pelos depoimentos, uma constatação dos motivos causadores de eventuais sazonalidade na sua utilização.

Ao abordar a compreensão do contexto profissional por parte destes servidores, verificou-se que salvo algumas exceções (duas) os profissionais não vislumbram como se consolida este contexto, não compreendem qual a dinâmica das atividades desenvolvidas no hospital, chegando a alegar a inexistência de vinculação entre suas atividades com as desenvolvidas nas clínicas, embora toda a prática desenvolvida dentro deste setor seja para atender as necessidades destas clínicas. No que se refere ao entrevistado que demonstra compreensão do funcionamento do hospital, pode-se afirmar que tal compreensão não oriunda da utilização do sistema de cotas, mas da infinidade de contatos desenvolvidos por este servidor com profissionais das unidades de prestação de serviços médicos.

Os aspectos aqui apresentados como resultantes da entrevista, demonstram que, o processo de aprendizagem ali desenvolvido caracteriza-se pela adoção da abordagem condutivista da aprendizagem, ou seja, o tipo de aprendizagem ali fomentado tem por objetivo o desenvolvimento de padrões de conduta que assegurem a realização das atividades inerentes ao processo.

Considerando que todas as categorias de análise aqui abordadas apontam para esta característica, pode-se afirmar que o sistema de cotas para o processamento de roupas do HU tem consolidado dentro da Lavanderia o processo de aprendizagem inerente a esta abordagem, onde os sujeitos do trabalho não concebem sua prática profissional e são destituídos dos meios que lhe permitiriam compreender a relevância e a consolidação desta prática, estando, ademais de tudo, sua consecução voltada ao atendimento das necessidades cotidianas dos profissionais.

Convém aqui destacar que a presente discussão se desenvolveu a partir da necessidade de fomentar nos profissionais de saúde, por meio da aprendizagem, a ética de responsabilidade, ou seja, uma postura de comprometimento com sua prática profissional que contribuísse com a adoção de práticas preventivas de controle de problemas como a infecção hospitalar, a resistência bacteriana, a prescrição indiscriminada de antibióticos, entre outros (Lentz, 2001, Santos, 2002, Lentz, 2003).

No entanto, o desenvolvimento de tal postura vincula-se à compreensão, por parte do servidor das bases constitutivas da sua prática profissional, de modo que o trabalho também fosse concebido como uma ferramenta, por assim dizer, na construção da realidade social que se vivencia. Para o desenvolvimento desta compreensão o processo de aprendizagem que adequado seria o cognitivista, que ajudaria os servidores a desenvolver conceitos que os ajudassem a chegar às conclusões expostas quanto ao trabalho. Assim, a vigência da lógica condutivista não possibilita ao servidor ser virtuoso, ser ético no que diz respeito a seu trabalho.

A consideração dos profissionais da Lavanderia se deu em decorrência da necessidade de todos os funcionários se comprometerem com a sua prática profissional. Desta forma, mesmo funcionários com baixo grau de instrução haveriam de desenvolver esta

postura ética quanto ao seu trabalho, conseqüentemente, a criticidade necessária para a adoção de práticas preventivas inerentes à sua vida profissional.



## **9 – Considerações Finais**

Diante da discussão acerca da necessidade de adoção de uma postura ética que corroborasse com a prevenção de certas incidências de risco nas organizações de saúde e da constatação da plausibilidade da adoção de sistemas de informações como fomentadores de aprendizagem para sua consecução, surgiram os questionamentos constitutivos desta pesquisa.

O objetivo consolidou-se então como buscar compreender um sistema de informações como um processo de aprendizagem, remontando assim sua efetividade como fomentador da postura ética e de comprometimento profissional que se almeja.

Seu desenvolvimento possibilitou vislumbrar alguns aspectos inerentes à relevância da aprendizagem no que se refere à prática profissional e quanto à adoção de sistemas de informação como fomentador de processos de aprendizagem, tomando-se como objeto de pesquisa o Serviço de Processamento de Roupas do Hospital Universitário Polydoro Ernani de São Thiago.

Quanto à relevância da aprendizagem sob a prática profissional, caracterizada como o segundo objetivo da pesquisa, constatou-se que uma vez que o trabalho constitui a forma de os sujeitos construírem a realidade vivida, sua consecução origina processos por meio dos quais estes sujeitos podem compreender esta realidade para a partir de então atuarem sobre ela. Esses processos são norteados por um fluxo constante de informações que são utilizadas na consolidação do trabalho, propiciando conhecimento sobre aspectos a ele relacionados.

Assim, da própria prática profissional emergem processos de aprendizagem, que vão permitindo aos sujeitos desenvolverem conceitos sobre todos os elementos constitutivos da

realidade vivida, sejam sujeitos ou objetos, desenvolvendo assim a compreensão das relações estabelecidas entre estes elementos.

No entanto, em virtude da lógica subjacente à atual dinâmica organizacional, e também social, os sujeitos do trabalho vêm sendo destituídos desta faculdade de compreensão, sendo reduzidos à categoria de objetos colaboradores da manutenção deste sistema.

No caso do setor de Processamento de Roupas do HU constatou-se a concretização dos pressupostos teóricos acima expostos. Ali os profissionais são considerados como objetos que tem por objetivo colaborar com a consecução da finalidade de oferecer roupas às demais unidades sem questionar o modo como se consolida sua prática profissional, ou até mesmo sua relevância.

Tal fato se constata pela não compreensão até mesmo de assuntos inerentes às atividades desenvolvidas, como o risco de contração de infecções, principalmente a hospitalar a que estão expostos, dado que há funcionários que sequer compreendem o que vem a ser infecção hospitalar. A não compreensão da prática profissional é também vislumbrada pela postura de resistência adotada por alguns dos servidores, por acreditarem que seu trabalho não é valorizado ou por não concordarem com a postura de profissionais de outras unidades quanto as atividades ali desenvolvidas.

A relação entre estas incidências e os processos de aprendizagem que consolidam, fundamenta-se no fato de que as premissas norteadoras destes processos de aprendizagem também dependerão do tipo de atuação que se espera dos indivíduos dentro desta sociedade. Desta forma, em um meio social onde os trabalhadores são vistos como objetos, adotam-se as premissas condutivistas da aprendizagem, que fomentam nos trabalhadores padrões de comportamento pré-estabelecidos, que culminam com a manutenção dos objetivos a que as organizações se propõem.

Visto que estes sujeitos são cerceados da compreensão de como se consolida sua prática profissional, não se pode esperar da parte destes a adoção de posturas éticas ou de comprometimento com esta prática, porque esta última lhe é imposta como meio de assegurar sua subsistência, não como meio de construir a realidade.

A adoção dos sistemas de informações neste contexto passa a ter seu papel estabelecido por meio da característica inerente à informação oferecida. Em um contexto em que se prima pelo desenvolvimento de processos condutivistas de aprendizagem, estas informações se constituirão como elementos que têm por função única a descrição de fatos reforçando a adoção determinados padrões de comportamento. Esta característica impede ao sujeito agir deliberadamente, posto que não são oferecidas todas as alternativas que lhe permitam o desenvolvimento do processo deliberativo, que denotaria sua disposição em adotar determinado curso de ação.

Pode-se então afirmar que o sistema de cotas, que norteia o desenvolvimento das tarefas inerentes ao processamento das roupas do hospital, caracteriza-se como fomentador de um processo condutivista de aprendizagem.

Este desencadeia uma série de comportamentos nos servidores no intuito de assegurar que os profissionais desenvolvam suas atividades de acordo com o estipulado que, acredita-se, possibilita a consecução do objetivo do setor de oferecer, às unidades de atendimento médico, roupas de qualidade e isentas de risco.

A simples adoções destes padrões de comportamento, no entanto, expõe os profissionais do setor a uma infinidade de riscos em virtude da não compreensão de fatores inerentes à sua prática profissional, como a própria questão da infecção hospitalar. Esta não compreensão dificulta para os profissionais do setor estudado até mesmo a cobrança, de funcionários de outros setores, quanto à adoção de medidas preventivas que corroborariam solidamente com o funcionamento das atividades da Lavanderia e com o controle de infecção,

como não enviar para o setor dejetos cirúrgicos, cuja incidência se constatou por meio das entrevistas.

Estes fatores interferem no comprometimento com a prática profissional no sentido de que, diante de determinada situação, o sujeito não desenvolve o processo psíquico de aversão ou aceitação a ela em virtude do fracionamento da informação que não lhe permite compreender o que de fato está ocorrendo. Desta forma, faz-se impossível a este sujeito não adotar uma ação considerada de risco, ou até mesmo, adotar posturas preventivas, como se dá no caso da saúde.

Pode-se então afirmar que a adoção de sistemas de informações como fomentador de aprendizagem pode corroborar com a adoção de posturas éticas em âmbito profissional a partir do momento em que a informação por ele disponibilizada venha a integrar a estrutura dos sujeitos, possibilitando-os compreender a sua prática e o meio em que atua, ou seja, além do caráter factual, corrobore com o desencadeamento de processos deliberativos. Ademais disso, faz-se necessário considerar a prática profissional dos sujeitos como fruto destes processos deliberativos, de modo que possam assumir o papel de senhor de sua realidade profissional.

### ***9.1 - Limitações e recomendações da pesquisa.***

Cabe aqui considerar algumas limitações da presente pesquisa. Uma delas caracteriza-se pela adoção da entrevista como meio de coleta de dados, aqui tomado em consideração do tempo disponível. O aproveitamento da pesquisa seria muito maior se tivesse sido utilizada a observação.

As considerações aqui expostas corroboram com o surgimento de outras inquietações, como:

- como um sistema de informações contribui para a aprendizagem sob a égide cognitivista?
- como os sistemas de informações utilizados em outras unidades do hospital se consolidam como processo de aprendizagem?
- como se pode corroborar com o desenvolvimento em âmbito organizacional do caráter ético-volitivo da informação?
- até que ponto a compreensão do contexto e o desencadeamento de processos deliberativos nos sujeitos contribuiriam com a adoção de posturas éticas em âmbito profissional?

Tais questionamentos podem constituir um alicerce para o desenvolvimento de pesquisas futuras.

## Referências Bibliográficas

- ANDER-EGG, Ezequiel. **Introducción a las técnicas de investigación social** : para trabajadores sociales. 2. ed. Buenos Aires: Humanitas, 1971.
- ANTUNES, Ricardo L. C. (Ricardo Luis Coltro). **Adeus ao trabalho? : ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 1999.
- AKTOUF, Omar. **A administração entre a tradição e a renovação**. São Paulo, Atlas, 1996.
- ARENDT, Hannah. **A condição humana**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1983.
- ARISTÓTELES. **A política**. 1960 Disponível em [www.supervirtual.com.br](http://www.supervirtual.com.br) (acessado em 30/08/2004)
- BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada as ciencias sociais**. 4. ed. rev., ampl. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2001.
- BAILEY, Kenneth D. **Methods of social research**. 2. ed. New York: The Free Press, 1982.
- BERTALANFFY, Ludwig von. **Teoria dos sistemas**. 2ª ed. Petrópolis: Vozes, 1975.
- BIO, Sérgio Rodrigues. **Sistemas de informação: um enfoque gerencial**. São Paulo: Atlas, 1996.
- BONANOMI NETO, Antônio. **Contribuições do programa “Excelência Empresarial” para a aprendizagem individual: estudo de caso na instituição bancária pública “Beta”**. 2002. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis, SC.
- BURREL, Gibson. **Ciência normal, paradigmas metáforas , discursos e genealogia da análise**. in: CLEGG, Stewart R. et al. *Handbook* de estudos organizacionais. SP: Atlas, 1999, v.01, p. 439-462.
- CAPRA, Fritjof. **A teia da (vida: uma nova compreensão científica dos sistemas vivos**. 4. ed. São Paulo: Cultrix, 1999.):

CARVALHO, José Luiz Felício dos Santos de; LEITÃO, Sérgio Proença. **Violência e mudança nas organizações:** uma crítica à metáfora *business-as-war*. Revista de Administração Pública, RJ, 35(2): 39-61, Mar/Abr, 2001.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais.** São Paulo: Cortez, 1991.

FEDOZZI, Luciano. **A nova teoria de sistemas de Niklas Luhmann:** uma leitura introdutória. In: Neves, Clarissa Eckert Baeta e Samios, Eva Machado Barbosa. **Niklas Luhmann:** a nova teoria dos sistemas. Porto Alegre, ed. UFRGS, 1997.

FREITAS, Maria Ester de. **Contexto social e imaginário organizacional moderno.** Revista de Administração de Empresas, 40(2), Abr/Jun. 2000.

GARCIA, Francisco Luiz. **Introdução crítica ao conhecimento.** Campinas, SP: Papirus, 1988.

GARRIDO, Paulo Otolini; SALM, Jose Francisco. **Uma alternativa de gestão para a competitividade empresarial no setor elétrico brasileiro:** estratégias para a promoção do desenvolvimento humano e tecnológico e geração de trabalho e renda . Florianópolis, 1999.

GEUS, Arie P. de. **A Empresa Viva.** Rio de Janeiro: Campus, 1999a.

\_\_\_\_\_ **A Empresa Viva.** São Paulo: *HSM Management*, n.13, v. 3, p. 126-134, mar/abr. 1999b.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de Pesquisa Social.** SP: Atlas, 1995.

GODOY, Arilda Schmidt. **Pesquisa qualitativa:** tipos fundamentais. Revista de Administração de Empresas. SP, v. 35, n.02, p. 57-63, Mar/Abr. 1995.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar:** como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais. 4.ed. Rio de Janeiro: Record, 2000.

GRIEBLER, Vilson Renato. **Aprendizagem cooperativa via Internet.** Florianópolis, 2002. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina.

HABERMAS, Jürgen. **Para a reconstrução do materialismo** histórico. São Paulo: Brasiliense, 1983.

HABERMAS, Jürgen. **Moral consciousness and communicative action**. Cambridge: The MIT Press, 1990.

HESSEN, Johannes. **Teoria do conhecimento**. 8.ed. Coimbra: Armenio Amado, 1987.

HORN, Geraldo Balduino. **Do ensino da filosofia à filosofia do ensino: contraposições entre Kant e Hegel**. XXVI Reunião da Anped – Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Educação. Poços de Caldas, 5 a 8 de outubro de 2003.

HUME, David. **Tratado de la naturaleza humana**. 3ª ed. Madri: Tecnos, 1998

KATZ, Daniel; KAHN, Robert Louis. **Psicologia social das organizações**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1987.

KERLINGER, Fred Nichols. **Metodologia da pesquisa em ciências sociais: um tratamento conceitual**. São Paulo: EPU: EDUSP. 1910.

KUHN, Thomas S. **A estrutura das revoluções científicas**. São Paulo: Perspectiva, 1975.

LAFFIN, Marcos. **O professor de contabilidade no contexto de novas exigências: um entendimento do trabalho como categoria para apreender a prática do ensino de contabilidade**. XVI Congresso Brasileiro de Contabilidade, Brasília, 120p, 2000.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 1990.

LENTZ, Rosemary Andrade. **Aprendizagem no trabalho: construindo conhecimentos e práticas de controle de infecção hospitalar**. Florianópolis, 2001. [186] f. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina.

LENTZ, Rosemary Andrade; Lentz, Everton Andrade; Lentz, Rafael Andrade. **A utilização das novas tecnologias na educação numa perspectiva construtivista**. In: Erdmann,



Alacoque Lorenzini; Lentz, Rosemary Andrade. **Aprendizagem contínua no trabalho:** possibilidades de novas práticas de controle de infecções hospitalares. São José: SOCEPRO, 2003.

LUDKE, Menga; ANDRE, Marli E. D. A. (Marli Elisa Dalmazo Afonso de). **Pesquisa em educação:** abordagens qualitativas. São Paulo: E. P. U., c1986.

MAÑAS, Antônio Vico. **As novas organizações e a gestão da informação e do conhecimento.** Revista Administração em Diálogo, SP, nº 01, 1999, p. 119-130.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento:** pesquisa qualitativa em saúde. 6. ed. São Paulo; Rio de Janeiro: Hucitec-Abrasco, 1999.

MARCUSE, Herbert. **Razão e revolução:** Hegel e o advento da teoria social. 2. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1978.

MELLANDER, Klas. **O poder da aprendizagem:** potencializando o fator humano nas organizações. SP: Cultrix/Amana, 1993.

MORGAN, Gareth. **Paradigms, metaphors and puzzle salving in Organization Theory.** In: Administrative Science Quarterly, v.25, n.4, 1980. p.605-624.

MORGAN, Gareth; SMIRCICH, L. The case os qualitative research. Academy of Management Review. 1990, v.05, nº 04, p. 491-500.

NAVEIRA, Ruben Bauer. **Caos e complexidade nas organizações.** Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, 32(5); 69-80, set/out 98.

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

PEREIRA, Fabiana dos Santos. **O gerenciamento do Hospital Universitário da UFSC nos níveis estratégico, tático e operacional, na percepção de seus dirigentes.** Florianópolis, 2003. 314 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina.

PIZZI, Jovino. **Ética do discurso**: a racionalidade ético-comunicativa. Porto Alegre: EDIPUCRS, 1994.

POLANYI, Michael. **The tacit dimension**. Gloucester: Peter Smith, c1966.

POLIT-O'HARA, Denise; HUNGLER, Bernadette P. **Essentials of nursing research** : methods, appraisal, and utilization. 3rd ed. Philadelphia: J. B. Lippincott, c1993.

RAMOS, Alberto Guerreiro. **A nova ciência das organizações**: uma reconceituação da riqueza das nações. 2. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas, 1989.

RAMOS, Alberto Guerreiro. **Administração e contexto brasileiro**: esboço de uma teoria geral da administração. 2. ed. Rio de Janeiro: Ed. da Fundação Getulio Vargas, 1983.

RAMOS, Alberto Guerreiro. **Modelos de homem e teoria Administrativa**. Caderno de Ciências Sociais Aplicadas, Série Monográfica, Curitiba, nº 03, dez. 2001 (disponível em [www.pucpr.br/educacao/academico/mestrado/mest\\_administracao/monografia/CCSA3.doc](http://www.pucpr.br/educacao/academico/mestrado/mest_administracao/monografia/CCSA3.doc) ).

RICHARDSON, Roberto Jarry; PERES, Jose Augusto de Souza. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1985.

ROESCH, Silvia Maria Azevedo. **A dissertação de mestrado em Administração**: proposta de uma tipologia. Revista de Administração, SP, 31(01), p. 75-83, jan/mar 1996.

SELLTIZ, Wrightsman e Cook. **Métodos de Pesquisa nas Relações Sociais**. São Paulo: EPU, 1987.

SENGE, Peter M. **A quinta disciplina**: arte, teoria e pratica da organização de aprendizagem. 9ª ed. São Paulo: Best Seller: Circulo do Livro, 1990.

SILVA, Ruvani Fernandes da. **Construindo padrões de qualidade para prevenção e controle de infecção em cirurgias ortopédicas**: possibilidades e flexibilidades para um cuidado mais livre de riscos. Florianópolis, 2003. 289 f. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina.

STOTZ, Maria do Rosario. **O trabalho como possibilidade de satisfação pulsional: sublimação.** Florianópolis, 2003. 197 f. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina.

TORRES, Jocilene Ferreira. **A participação nas gerências do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina.** Florianópolis, 2003. 295 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina.

VIRKKUNEN, Jakko; KUUTTI, Kari. **Understanding organizationa learning by focusin on "activity systems".** Accounting Management and Information Technology. 10(2000) p. 291-319. (disponível em [www.periodicos.capes.gov.br](http://www.periodicos.capes.gov.br))

WITTER, Geraldina Porto; LOMÔNACO, José Fernando Bitencourt. **Psicologia da aprendizagem.** São Paulo: EPU, 1984.

## Anexo A – Roteiro de Entrevistas

### Roteiro de Entrevistas com funcionários de nível operacional do HU

#### I) Caracterização do Sistema de Informações.

1. Quais são os objetivos do sistema?
2. Quem são seus clientes internos?
3. Quem são seus clientes externos?
4. Quais atividades são desenvolvidas a partir das informações disponibilizadas?
5. Quais profissionais/setores dependem de tais informações para desenvolvimento de suas atividades?
6. Como se estabelece a relação entre clientes internos, clientes externos e o setor de estudo?
7. Como a adoção deste sistema influencia a relação desta unidade com clientes internos e externos?
8. Quais são os empecilhos à sua atividade decorrente a disfunções do sistema?

#### Dimensão II – O Processo de Aprendizagem

1. Faça uma descrição do sistema explicitando as inter-relações estabelecidas com as demais unidades.
2. Como o sistema de informações interfere na sua prática?
3. Consegue vislumbrar a significação das informações disponibilizadas? Elas trazem benefícios diretos para sua prática?
4. Elas permitem compreender a dinâmica de toda a organização?
5. O senhor percebeu alguma alteração em suas crenças e valores profissionais a partir das informações disponibilizadas?
6. A organização oferece incentivos à utilização deste sistema (cursos, palestras, etc)?
7. O senhor recebe incentivos para participar de programas educativos e/ou de treinamento? Em caso afirmativo, quais são os motivos apresentados pelo HU para que o funcionário o faça?
8. O senhor pode oferecer sugestões quanto à sua prática profissional ou quanto ao funcionamento do setor/organização? Em caso afirmativo, vê suas sugestões implementadas?

O hospital (ou seu superior) explicita a importância do seu trabalho para a organização? Em caso de fazê-lo, qual a relevância que atribuem ao seu trabalho?

Anexo B – Pedido de permissão para coleta de dados

Florianópolis, 11 de Novembro de 2004.

Ementa: Solicitação de Permissão para Circulação e Coleta de dados no Hospital Universitário de Santa Catarina.

Ilmo Diretor

Prof. Carlos Alberto Justo da Silva:

Eu, Flavia Luzia dos Santos, regularmente matriculada no Programa de Pós-Graduação em Administração – Mestrado – da Universidade Federal de Santa Catarina, venho por meio deste solicitar a V. Sa. a sua permissão para circular dentro do Hospital Universitário desta instituição, a fim de coletar dados, objetivando desenvolver o meu projeto acadêmico, apresentado em anexo e que com as devidas complementações subsidiará o projeto de dissertação para conclusão do mestrado, deixando uma simbólica contribuição à sociedade.

Cabe ressaltar que a presente solicitação é de extrema relevância para o desenvolvimento do projeto em questão por subsidiar o referencial teórico apresentado.

Certa de sua prestimosa atenção, agradeço antecipadamente.

Flavia Luzia dos Santos

Mestranda do CPGA/UFSC

Com a anuência de meu orientador

Prof. Rolf Hermann Erdmann, Dr.

# Livros Grátis

( <http://www.livrosgratis.com.br> )

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)  
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)  
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)  
[Baixar livros de Matemática](#)  
[Baixar livros de Medicina](#)  
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)  
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)  
[Baixar livros de Meteorologia](#)  
[Baixar Monografias e TCC](#)  
[Baixar livros Multidisciplinar](#)  
[Baixar livros de Música](#)  
[Baixar livros de Psicologia](#)  
[Baixar livros de Química](#)  
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)  
[Baixar livros de Serviço Social](#)  
[Baixar livros de Sociologia](#)  
[Baixar livros de Teologia](#)  
[Baixar livros de Trabalho](#)  
[Baixar livros de Turismo](#)