



COMITÉ REGIONAL AFRICANO

ORIGINAL: INGLÊS

Quinquagésima-sexta sessão

Addis Abeba, Etiópia, 28 de Agosto - 1 de Setembro de 2006

Ponto 8.10 da ordem do dia provisória

**GESTÃO DOS CONHECIMENTOS NA REGIÃO AFRICANA:
ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS**

Relatório do Director Regional

RESUMO

1. A eficiente gestão do conhecimento é considerada, actualmente, um factor-chave do desempenho e da competitividade das organizações. Novas abordagens à gestão dos conhecimentos, incluindo as que usam as tecnologias da informação e da comunicação, podem melhorar a referida eficiência, através de uma melhor gestão do tempo, de serviços de qualidade, da inovação e da redução dos custos.
2. A estratégia de gestão dos conhecimentos da OMS, as orientações estratégicas do Escritório Regional Africano da OMS para 2005–2009, as estratégias da União Africana e a Nova Parceria para o Desenvolvimento da África, assim como a Cimeira Mundial sobre a Sociedade da Informação, sublinham a gestão eficaz da informação e do conhecimento como um importante contributo para a consecução dos Objectivos de Desenvolvimento do Milénio e de outros objectivos de desenvolvimento acordados internacionalmente, incluindo os relativos à saúde.
3. A inexistência de uma cultura de gestão dos conhecimentos e a limitação das capacidades e das infra-estruturas das tecnologias da informação e comunicação (TIC) representam um sério entrave ao acesso ao conhecimento, bem como à sua partilha e aplicação. As novas abordagens para a gestão dos conhecimentos e a actual revolução no domínio das tecnologias da informação e comunicação representam, para a Região Africana da OMS, uma oportunidade histórica para incentivar uma cultura de gestão dos conhecimentos e recuperar o atraso digital, com vista a reforçar os sistemas de saúde, a melhorar os resultados obtidos e a proporcionar a igualdade na saúde.
4. Os países beneficiarão se fizerem da gestão dos conhecimentos uma componente prioritária das suas políticas e planos nacionais de desenvolvimento sanitário, ênfase que requer uma afectação adequada de recursos, assim como o apoio dos parceiros relevantes.
5. Solicita-se ao Comité Regional que reveja estas orientações estratégicas e aprove a resolução apresentada em anexo.

ÍNDICE

	<i>Parágrafos</i>
INTRODUÇÃO.....	1-4
ANÁLISE DA SITUAÇÃO.....	5-14
AGENDA REGIONAL	15-23
PAPÉIS E RESPONSABILIDADES.....	24-26
MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO.....	27-28
CONCLUSÃO.....	29-30

INTRODUÇÃO

1. A eficiente gestão dos conhecimentos (KM) é considerada, actualmente, um factor-chave do desempenho e da competitividade das organizações. As novas abordagens à gestão dos conhecimentos, incluindo as que usam as tecnologias da informação e da comunicação (TIC), podem melhorar a referida eficiência através de uma melhor gestão do tempo, de serviços de qualidade, da inovação e da redução dos custos. As crescentes desigualdades no acesso à informação e ao conhecimento, bem como na transformação do conhecimento em políticas e acção (lacunas no saber fazer), assim como a divisão digital¹ (ou diversidade electrónica) que se verifica entre os países e no seu próprio seio, representam um sério obstáculo à consecução dos Objectivos de Desenvolvimento do Milénio relativos à saúde e de outros objectivos de desenvolvimento da saúde acordados internacionalmente.

2. A Cimeira Mundial sobre a Sociedade da Informação (CMSI), que se realizou em Genebra, em 2003, e em Tunes, em 2005, adoptou um plano de acção que realça a importância da gestão dos conhecimentos e o uso eficaz das tecnologias da informação e da comunicação na agenda internacional do desenvolvimento, incluindo o desenvolvimento da saúde. A União Africana e a Nova Parceria para o Desenvolvimento da África discutiram igualmente a divisão digital e a ciber saúde² como questões de elevada prioridade na agenda continental do desenvolvimento.

3. A OMS definiu a gestão dos conhecimentos como: “um conjunto de princípios, instrumentos e práticas que permitem aos indivíduos criar conhecimentos e partilhá-los, traduzi-los e aplicá-los na obtenção de resultados e na melhoria da eficácia.”³ A *estratégia de gestão dos conhecimentos e as orientações estratégicas da OMS para a acção na Região Africana 2005–2009* sugerem implicitamente a gestão dos conhecimentos na área da saúde como uma prioridade estratégica essencial.⁴ Por outro lado, a Resolução WHA58.28 da Quinquagésima-oitava Assembleia Mundial da Saúde⁵ exortava os Estados-Membros e solicitava ao Director-Geral que promovesse e apoiasse activamente as iniciativas no domínio da ciber saúde.

4. O presente documento propõe orientações estratégicas para uma maior eficácia na geração, partilha e aplicação dos conhecimentos, discutindo igualmente os subsequentes papéis e responsabilidades que cabem, respectivamente, aos países, à OMS e aos seus parceiros.

¹ WSIS, Relatório de Genebra sobre a Cimeira Mundial sobre a Sociedade da Informação, Genebra-Palexpo, 10–12 Dezembro 2003, Documento WSIS-03/GENEVA A/9(Rev.1)-E 18 Fevereiro 2004, Anexo 2, Genebra, Cimeira Mundial sobre a Sociedade da Informação, 2003.

² O termo *ciber saúde* abrange todas as tecnologias da informação e da comunicação necessárias para fazer funcionar os sistemas de saúde; visitar <http://www.itu.int/itu/news/issur/2003/06/standardization.html-15/03/2006> (último acesso em 23-03-2006).

³ http://www.who.int/kms/resource/km_glossary.pdf

⁴ WHO *Estratégia de gestão dos conhecimentos*, Genebra, Organização Mundial de Saúde, 2005 (WHO/EIP/KMS/2005.1). OMS, *Orientações Estratégicas para a acção da OMS na Região Africana 2005–2009*, Brazzaville, Organização Mundial de Saúde, Escritório Regional Africano, 2005.

⁵ Resolução R58.28 ciber saúde. Em: *Quinquagésima-oitava Assembleia Mundial da Saúde, Genebra, 16–25 Maio 2005. Volume I: Resoluções e decisões e lista de participantes*. Genebra, Organização Mundial de Saúde, 2005 (WHA59/2005/REC/1), pp. 108–110.

ANÁLISE DA SITUAÇÃO

5. O trabalho dos Ministros da Saúde, da OMS e de outros parceiros já inclui componentes da gestão dos conhecimentos, nomeadamente a geração, partilha e aplicação dos conhecimentos científicos e técnicos, explícitos e implícitos. Exemplos concretos da gestão de conhecimentos de saúde incluem a investigação na área da saúde, o ensino médico e outros elementos para o desenvolvimento dos recursos humanos, a análise da situação sanitária, a monitorização e a avaliação dos programas, assim como a preparação de estratégias, normas, padrões e orientações. As publicações, os serviços de biblioteca, os centros de documentação, as reuniões, as acções de formação e os seminários são exemplos típicos de instrumentos e métodos de gestão de conhecimentos.

6. É, contudo, geralmente aceite que a gestão de conhecimentos na área da saúde é, de modo geral, deficiente e que são necessários grandes melhoramentos nesta área crucial. A gestão dos conhecimentos deve tratar não apenas do conhecimento formal e explícito, que resulta da investigação em saúde e da documentação sistemática sobre questões sanitárias, mas também do conhecimento tácito que está presente no espírito das pessoas e provém de experiências individuais e colectivas inestimáveis.

7. Os novos progressos tecnológicos estão a provocar uma rápida mudança nas comunicações, alargando as possibilidades e disponibilizando novos instrumentos para a gestão de conhecimentos. Os mais importantes desses progressos são o correio electrónico, as bases de dados electrónicas, os sítios da Internet, as intranets, os motores de busca, a vídeo e teleconferência, as bibliotecas virtuais, as ferramentas de colaboração electrónica e os localizadores de peritos.

8. O atraso digital, que separa aqueles que participam na revolução electrónica das comunicações digitais daqueles que não têm acesso aos benefícios das novas tecnologias, representa um importante obstáculo ao uso eficaz das soluções das tecnologias da informação e da comunicação na gestão de conhecimentos. Presentemente, os 942 milhões de pessoas que vivem nos países desenvolvidos desfrutam de um acesso cinco vezes melhor aos serviços telefónicos fixos e móveis, têm um acesso nove vezes melhor aos serviços da Internet e possuem 13 vezes mais computadores pessoais do que os 5,6 biliões de pessoas que vivem nos países de rendimentos baixos e médios-baixos. Existem actualmente 800.000 aldeias em todo o mundo sem acesso aos serviços telefónicos básicos.⁶ Como foi reconhecido durante a Cimeira Mundial sobre a Sociedade da Informação, a África Subsariana é a região do mundo electronicamente mais desfavorecida.

9. É frequente os decisores políticos, o pessoal de saúde e as comunidades não disporem da informação nem dos conhecimentos relevantes quando e onde eles são realmente necessários. Por outro lado, existe um excesso de informação que resulta em desperdício de tempo, confusão e inadequação nas tomadas de decisões e resolução de problemas.

10. A ciber saúde e a telemedicina estão a desempenhar um papel cada vez mais importante na saúde pública, nos conhecimentos clínicos e na prática médica. Oferecem uma vasta gama de soluções para: a avaliação da situação sanitária; os sistemas de alerta e resposta às epidemias; a

⁶ Visitar o website da União Internacional das Telecomunicações (último acesso em 15-03-2006):
<http://www.itu.int/partners/qanda.html>; http://www.itu.int/newsarchive/press_releases/2005/07.html

gestão dos estabelecimentos de saúde, serviços e programas; a promoção da saúde; a prestação de cuidados de saúde; a formação; e a educação contínua através da aprendizagem electrónica.

11. Existe uma proliferação de comunidades de prática, parceiros interessados em problemas específicos comuns que trocam as suas informações e conhecimentos directamente ou através de ferramentas electrónicas. Esta abordagem constitui um poderoso instrumento para a partilha e aplicação dos conhecimentos.

12. Os pontos fortes e as oportunidades mais importantes para a gestão dos conhecimentos na Região Africana são: a consciência e o empenho cada vez maiores dos decisores políticos e dos profissionais; o número crescente de parceiros dispostos a apoiar os programas de gestão de conhecimentos, tais como a ciber saúde e a telemedicina; o progresso (embora limitado) das infra-estruturas de tecnologias da informação e da comunicação; e o ambiente favorável criado pela Cimeira Mundial sobre a Sociedade da Informação. Estão a ser implementados vários projectos de ciber saúde e outros estão a ser preparados, nomeadamente a Rede Electrónica Pan-Africana, coordenada pela União Africana.

13. Os pontos fracos e as ameaças na área da gestão dos conhecimentos incluem: a falta de políticas, normas, padrões e estratégias formais; estilos de gestão e de liderança que prejudicam a aprendizagem ou a partilha e a aplicação dos conhecimentos; más infra-estruturas de tecnologias da informação e da comunicação e a consequente divisão digital; e a limitação de recursos humanos e financeiros.

14. Os principais desafios para os países, a OMS e seus parceiros são o acesso limitado aos conhecimentos relevantes (lacunas no conhecimento) e a limitada transformação dos conhecimentos em acção (lacunas no saber fazer); comportamento incorrecto relativamente à aprendizagem e partilha de conhecimentos; processos e mecanismos de gestão irrelevantes para uma eficiente gestão de conhecimentos; e falta de coordenação das várias abordagens e iniciativas no domínio da gestão de conhecimentos.

AGENDA REGIONAL

Objectivos

15. O objectivo geral deste documento é contribuir para a melhoria do desempenho e dos resultados do sistema de saúde, através de uma gestão de conhecimentos eficaz na área da saúde.

16. Os objectivos específicos são:

- a) melhorar o acesso à informação e conhecimentos no domínio da saúde e respectiva partilha;
- b) maximizar o impacto do conhecimento explícito e tácito, incluindo a investigação em saúde e o conhecimento experimental, através de uma partilha e aplicação eficazes dos conhecimentos;
- c) incentivar a ciber saúde como poderoso meio de reforço dos sistemas de saúde e de melhoria na prestação dos serviços de saúde, incluindo a qualidade dos cuidados.

Intervenções prioritárias

17. *Advocacia.* A gestão dos conhecimentos na área da saúde deve ser promovida pelos decisores políticos ao mais alto nível do governo e pelos parceiros do desenvolvimento internacionais e regionais.

18. *Geração de dados e testemunhos.* Deve ser efectuada e actualizada com regularidade uma análise da situação da gestão de conhecimentos, aos níveis regional e nacional, através de inquéritos e estudos especiais. Essas análises deverão gerar testemunhos; identificar as melhores práticas com boa relação custo-eficácia; considerar os conhecimentos explícitos, tácitos, tradicionais e baseados nas comunidades; e localizar os peritos existentes.

19. *Preparação de políticas e planos.* Devem ser elaboradas políticas e planos específicos para cada país, com vista à obtenção de maiores progressos na gestão de conhecimentos e para garantir que a mesma é introduzida através de todo o sistema de saúde, incluindo todos os programas e projectos. A gestão dos conhecimentos deve estar em harmonia com os planos globais de desenvolvimento nacional, os planos de tecnologias da informação e da comunicação e com as políticas e planos de saúde. Deverão também ter-se em consideração as estratégias da União Africana, da Nova Parceria para o Desenvolvimento de África, da Cimeira Mundial sobre a Sociedade da Informação e da Organização Mundial de Saúde. As políticas e planos de gestão dos conhecimentos devem sustentar, de forma explícita, a criação de capacidades, o desenvolvimento dos recursos humanos e a equidade na prestação de serviços de saúde e os resultados obtidos neste sector.

20. *Definição de padrões e normas.* Normas, padrões e regulamentos apropriados são vitais para o progresso sustentável da gestão dos conhecimentos, especialmente na área da ciber saúde e na telemedicina. Devem basear-se nas melhores práticas internacionais e adaptar-se a cada contexto nacional.

21. *Formação de capacidades.* As capacidades estão relacionadas com três importantes componentes da gestão dos conhecimentos: as competências e o comportamento das *pessoas*, os *processos* e as *tecnologias* da gestão. As principais abordagens a implementar incluem a formação e a educação contínua, os incentivos ao pessoal, os mecanismos institucionais e o uso eficaz das infra-estruturas de tecnologia da informação e da comunicação.

22. *Estimular parcerias e mobilizar recursos apropriados.* A dinâmica mundial a favor do desenvolvimento da gestão dos conhecimentos e das Tecnologias da Informação, criado pela Cimeira Mundial sobre a Sociedade da Informação e outras iniciativas internacionais e regionais, deve ser activamente utilizada para constituir parcerias fortes aos níveis nacional e regional e para mobilizar os recursos adequados para a gestão de conhecimentos.

23. *Geração, partilha e aplicação eficazes do conhecimento.* Os países e todos os parceiros devem incentivar a gestão de conhecimentos em todos os sistemas de saúde, para o desenvolvimento e para a obtenção de resultados equitativos na área da saúde. A gestão de conhecimentos, incluindo a aprendizagem, a partilha e a aplicação, devem constituir parte integrante da cultura de gestão nos sectores e sistemas de saúde. Deve dar-se especial atenção aos conhecimentos tácitos, tradicionais e orais relativos ou relacionados com a saúde, em particular nas áreas rurais. Isso inclui o uso alargado de mecanismos, como as comunidades de prática e os instrumentos assistidos pelas tecnologias da informação e da comunicação. A gestão dos conhecimento deve estar solidamente associada aos sistemas de informação sanitária, à investigação em saúde e ao desenvolvimento dos recursos humanos.

PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

24. Os **países** devem elaborar estratégias de gestão dos conhecimentos como parte das suas políticas e planos nacionais de desenvolvimento sanitário. As estratégias relevantes da União Africana e da Nova Parceria para o Desenvolvimento de África, o Plano de Acção da Cimeira Mundial sobre a Sociedade da Informação, o Décimo-Primeiro Programa Geral de Trabalho da OMS e as orientações estratégicas do Escritório Regional Africano da OMS devem inspirar as políticas nacionais, as estratégias e os planos para a gestão dos conhecimentos. Os países devem igualmente incentivar activamente as parcerias e mobilizar recursos para a implementação, a monitorização e a avaliação da gestão de conhecimentos e dos programas de tecnologia da informação e da comunicação, em estreita colaboração com todos os parceiros, especialmente as instituições de formação e investigação.

25. A **OMS** dispensará o apoio necessário para que os países possam: preparar e implementar políticas, planos e programas; estabelecer normas e padrões; monitorizar e avaliar os programas; e coordenar as parcerias, a advocacia e a mobilização de recursos.

26. Convidam-se **todos os parceiros**, incluindo as instituições académicas e empresariais, a darem o seu firme apoio aos esforços desenvolvidos, para incentivar a gestão da informação e do conhecimento na área da saúde. Deverão igualmente contribuir para a eficácia da coordenação e da formação de consensos e afectar os recursos financeiros apropriados ao apoio da gestão do conhecimentos na área da saúde.

MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

27. Os países deverão integrar nos seus planos de desenvolvimento sanitário indicadores apropriados de gestão de conhecimentos e assegurar-se de que a monitorização e a avaliação desses planos incluirão uma componente de gestão do conhecimentos. A gestão dos conhecimentos deverá ser uma parte integral de todo e qualquer programa de saúde pública e ser avaliado como tal.

28. De dois em dois anos, deverão ser apresentados ao Comité Regional relatórios de progressos sobre a gestão dos conhecimentos, aos níveis nacional e regional.

CONCLUSÃO

29. Tendo em conta o papel primordial que a gestão dos conhecimentos desempenha no desenvolvimento sanitário, os Estados-Membros são incentivados a tirar o maior partido possível da revolução que actualmente ocorre no domínio da gestão de conhecimentos e das tecnologias da informação e da comunicação. Este fenómeno constitui uma excelente oportunidade para: fazer avançar o desenvolvimento da saúde; atingir as Metas de Desenvolvimento do Milénio relativos à saúde e outros objectivos estabelecidos internacionalmente para a área da saúde; e evitar a marginalização aos níveis mundial, regional e nacional. A gestão de conhecimentos na área da saúde inclui o uso apropriado das tecnologias da informação e da comunicação e merece uma posição de destaque nas agendas de todos os Estados-Membros e da Região no seu conjunto.

30. Solicita-se ao Comité Regional que reveja estas orientações estratégicas e aprove a respectiva proposta de resolução em anexo.