



E-Book



Academia Shift

Shift[®]
PULSA PELA VIDA

Como a Academia Shift colabora com o mercado gerando aprendizagem de valor?

01

Introdução

A inovação tem assumido um **protagonismo no ecossistema de saúde**, possibilitando otimização de processos, qualidade, segurança e escalabilidade para os laboratórios.

Instituições de saúde que **desejam alcançar boa competitividade no mercado** devem ser capazes de acompanhar o fluxo de mudanças, e no setor de medicina diagnóstica não é diferente. Assim, uma das estratégias para se sobressair é fazendo um gerenciamento adequado dos saberes compartilhados com as equipes.

Muito aprendizado circula na organização, mas o que é feito desse arcabouço de entendimentos é que determina a direção dos processos. Assim, **a gestão do conhecimento é muito necessária no mercado de saúde**, para que se tire o maior proveito das soluções tecnológicas, levando à especialização e ao crescimento dos profissionais.

Enquanto a informação é o dado processado, o conhecimento é a informação utilizável, que se adquire por meio da experiência e da aprendizagem. **O ambiente de trabalho é diferente do acadêmico, mas é preciso criar alternativas para aplicar todo esse entendimento.** Ou seja, o saber pode ser gerenciado e manejado para melhorar a operação.

Preparamos este e-book especial com diversas informações sobre a gestão do conhecimento, mostrando também como a Academia Shift colabora com o mercado, gerando aprendizagem de valor.

Confira o material e aprenda mais sobre o assunto!

02

Qual é a importância do conhecimento para as empresas?

É importante **estruturar a gestão do conhecimento** no laboratório e melhorar as práticas continuamente por meio de novos aprendizados, insights e trocas de experiência. **Pontuamos algumas questões** que estão relacionadas à importância desse processo para as organizações.

Veja mais a seguir!

2.1

Quais são as dificuldades que um gestor de laboratório enfrenta quando há falta de conhecimento na equipe?

Quando há falta de conhecimento na equipe, o laboratório enfrenta problemas como a alta rotatividade, a falta de engajamento e o baixo desempenho na maior parte dos processos. A experiência do usuário fica **diretamente afetada**, pois o atendimento não alcança todo o potencial de qualidade e os processos estão mais sujeitos a equívocos, o que pode resultar em **retrabalho e uma experiência negativa de pacientes**.

O controle de qualidade, envolvendo a rastreabilidade das amostras, a segurança do paciente, a confiabilidade dos resultados e a gestão de riscos, **também ficam expostos a erros**. Resumidamente, com uma equipe pouco capacitada, os equívocos acontecem com mais recorrência, resultando em desperdícios e erros involuntários.

Isso prejudica a imagem do laboratório, afeta a experiência do paciente e é fator de desmotivação para os colaboradores. Além disso, há o tema **financeiro, com grande pressão por custos**

Mesmo com o objetivo de tornar processos mais inteligentes no laboratório, podem faltar as condições adequadas para proporcionar um crescimento escalável e sustentável da operação, pois não há um mindset que comporte esse desenvolvimento.

Sem conhecimento e atualização sobre as práticas e processos do laboratório, bem como o melhor aproveitamento possível da tecnologia utilizada, não há inovação nem aprendizado. Os saberes construídos se perdem na rotina e não são compartilhados entre os colaboradores.

Já destacamos a rotatividade alta. Fato é que, quando um profissional se desliga do quadro, toda a aprendizagem que ele acumulou no trabalho pode se perder com sua saída. Assim, o profissional recém-contratado tem que construir um novo saber. Esse processo demanda tempo, erros podem surgir na trajetória, e a rotina do estabelecimento de medicina diagnóstica é afetada.

A falta de saberes na equipe pode ainda impactar o atendimento às exigências para tirar certificações de qualidade e, no mercado concorrido da medicina diagnóstica, é um fator essencial de diferenciação.

2.2

Por que é vantajoso para o laboratório fazer a gestão do conhecimento?

De acordo com **Luciana Bozzi**, gerente de Desenvolvimento Humano Organizacional (DHO) da Shift,

“

As vantagens de fazer a gestão do conhecimento no laboratório são o fortalecimento do capital intelectual, padronização dos processos internos e compartilhamento de ideias de forma organizada e tangível entre os colaboradores, gerando valor para a empresa. Além disso, esse gerenciamento propicia um melhor aproveitamento do conhecimento já existente, contribui para a redução de custos, para o aumento de performance, competitividade e receita.



Ela acrescenta também que a gestão de conhecimento favorece o **fortalecimento da confiança** entre organização, colaborador e cliente, além de aumentar o engajamento e a satisfação e trazer credibilidade para o negócio.

O conceito de capital intelectual, citado por Bozzi, é **especialmente relevante nesse contexto**. Ele se refere ao patrimônio intangível que envolve saberes, criatividade e inteligência na organização. Isso inclui a experiência, competência e compreensões dos profissionais, as ferramentas e os relacionamentos internos e externos do laboratório. A gestão do conhecimento **fortalece esses elementos** porque incentiva a ampliação e o compartilhamento de aprendizagens.

A padronização de processos decorre da difusão de metodologias mais eficazes na realização de procedimentos, acrescentando maior previsibilidade para as práticas. Se há um método melhor para realizar uma atividade, ele é disseminado entre colaboradores e se torna uma prática padrão. A gestão do conhecimento é que identifica esse saber com potencial e cria estratégias para propagá-lo entre os profissionais.

Destacamos também que o compartilhamento de ideias pode ser realizado por meio do senso comum, de maneira informal, ou pode ser assimilado de uma forma inteligente, organizada e tangível. Sem uma sistematização, a questão é rapidamente esquecida. Já de maneira estruturada, o conhecimento é trabalhado de forma aprofundada e pode ser incorporado nas rotinas laboratoriais.



Assim, a adoção das melhores práticas no estabelecimento traz **credibilidade** para o negócio, reduz custos e promove geração de valor. Com isso, o laboratório também fica mais competitivo, e o elo de confiança entre a organização, os pacientes e os profissionais se fortalece.

Dessa forma, a gestão do conhecimento favorece o engajamento dos colaboradores, já que a aprendizagem é um processo naturalmente reforçador. Isso contribui para a formação de um **ciclo construtivo**, com o melhor aproveitamento do saber já existente e a ampliação do repertório.

2.3

Como melhorar a vantagem competitiva?

Para ampliar a vantagem competitiva, é essencial manter o foco na **qualidade dos serviços do laboratório** e oferecer atendimento diferenciado, promovendo uma boa experiência ao paciente. Para isso, é imprescindível o investimento na gestão do conhecimento e na tecnologia.

O processo de gerenciar a circulação do saber no laboratório possibilita promover o compartilhamento de boas práticas e a construção de uma cultura de colaboração. Isso resulta em uma **boa performance e na reciclagem de perspectivas**.

Já o investimento em tecnologia contribui para **otimizar atividades, promovendo eficiência operacional, segurança, qualidade, produtividade, escalabilidade, melhor gerenciamento de equipe, controle de indicadores e processos administrativos facilitados**.

Sistemas de informação laboratoriais também dão suporte para acompanhar o dinamismo do mercado. Contudo, vale ressaltar que é essencial capacitar os colaboradores para o uso das soluções tecnológicas; só assim o potencial dos sistemas será aproveitado.

2.4

Como aproveitar melhor o capital intelectual

Muitas iniciativas podem contribuir para um melhor aproveitamento do capital intelectual. A **criação de grupos de discussão e a busca por trabalhar conhecimentos com aplicabilidade** favorecem a assimilação do saber na rotina, incentivando a elevação do padrão de qualidade.

Outro fator que contribui nesse processo é a **análise de dados**, por meio do uso de sistemas de informação. Uma solução de gestão laboratorial pode facilitar muitos procedimentos, promover a integração e facilitar análises e tomadas de decisão.

As capacitações também são imprescindíveis para um melhor aproveitamento do potencial do capital intelectual no ecossistema de saúde. Além disso, incentive uma **cultura de reciclagem de conhecimentos e colaboração no laboratório**.

03

Como esse conhecimento pode ser disseminado?

A gestão do conhecimento se preocupa em promover a troca e a construção de novos entendimentos. *Saiba mais sobre o tema prosseguindo com a leitura!*

2.4

Tripé da competitividade

O tripé da competitividade é formado pela *inovação, conhecimento e informação*. É importante destacar que o conhecimento é originado pela informação. Por sua vez, a informação é um fluxo de conteúdos e mensagens.

O *conhecimento* é esse fluxo atravessado pela visão de mundo, crenças e compreensões do sujeito; ou seja, é a informação influenciada pela subjetividade.

A *informação* assume os aspectos do sistema em que ela está e, como o conhecimento deriva dela, ele faz da mesma forma. São esses elementos que criam condições para a inovação, ou seja, para a inclusão do novo ou para a inserção de uma melhoria significativa em algum fator já existente.

Mas a *inovação* só acontece quando há domínio dos conceitos necessários para o desenvolvimento do processo. É o saber que possibilita promover melhorias, criar estratégias e solucionar problemas.

Nesse contexto, a organização tenta gerenciar os conhecimentos explícitos (sistematizados, transmitidos em linguagem formal) e tácitos (de qualidade pessoal, complexos para transmissão e formalização). O objetivo da empresa é distinguir os dois.

Assim, o laboratório sabe o que tem no próprio domínio e o que está inserido nos profissionais. A proposta, a partir desse ponto, é explorar e compartilhar o saber

tácito do colaborador para aprimorar atividades e gerar vantagem competitiva, que é expressa em inovação e alcance de posição mais favorável no mercado. Destacamos que a construção do conhecimento acontece no receptor. É realizado o intercâmbio de informações, e o sujeito constrói a compreensão. As instituições se esforçam para tornar esse saber gerenciável, **pois esse entendimento possibilita fazer aplicações para a produtividade e potencialização de desempenho.**

3.2

Relação da gestão do conhecimento com a aprendizagem organizacional

Gestão do conhecimento e aprendizagem organizacional são processos que avançam juntos. Porém, um não pode ser confundido com o outro. A **aprendizagem organizacional** tem foco em gerenciar o processo de assimilação de saber e ampliação de repertório na empresa.

O processo de aprendizagem acontece por meio de eventos como workshops, comunidades e plataformas de ensino para acessar diversos conteúdos, conforme destaca *Luciana Bozzi*. Já a **gestão do conhecimento** trabalha na perspectiva de construir e aplicar o saber.

04

Como a Academia Shift atua na gestão do conhecimento

A Academia Shift foi fundada há 3 anos e atua na frente de capacitação de colaboradores e clientes.

Conheça mais sobre essa iniciativa e seus benefícios a seguir!

4.1

Como é o desenvolvimento da aprendizagem dos colaboradores pela Shift



Luciana Bozzi destaca que, na Shift, “Avaliamos com extrema importância o conhecimento, porque somos uma empresa de capital intelectual. E tangibilizar o conhecimento e promover o compartilhamento entre os nossos colaboradores e clientes é estratégico e sustentável para garantir a longevidade dos negócios.



Diante dessa perspectiva, nós criamos nossa **universidade corporativa**, a **Academia Shift**, que é uma frente estratégica de capacitação e de desenvolvimento **interno e externo**.

O objetivo da iniciativa é dar **autonomia nas soluções da empresa** para o cliente e potencializar as competências técnicas e comportamentais dos colaboradores. A **Academia Shift** conta com provas de conhecimento, tutoriais, trilhas de aprendizagem, documentação técnica e videoaulas, sendo direcionada para os próprios profissionais e clientes.

As metodologias utilizadas na Academia Shift são a **6D**, **sala invertida** e **resolução de problemas para a tomada de decisão**. O trabalho se divide em **quatro escolas**, definidas por trilhas de aprendizagem, com foco em **negócio, produto, tecnologia e habilidades**. Entre as temáticas abordadas, estão a liderança, cultura organizacional, engajamento, produtos e diversidade.

4.2

Qual objetivo a Shift quer alcançar ao compartilhar conhecimento com seus clientes?

Na Shift, nós nos preocupamos em **fornecer aos nossos clientes soluções de gestão** que disponibilizam informações mercadológicas para ajudar na operação e na tomada de decisões. Elas contribuirão para o gerenciamento e a definição de estratégias do laboratório. Buscamos também criar tecnologias que criem condições para **uma maior qualidade, escalabilidade e produtividade** de centros de medicina diagnóstica em todo o Brasil e América Latina.

Mas o potencial dos nossos sistemas pode ser mais bem aproveitado se houver um conhecimento profundo dos recursos que eles oferecem. Nossas equipes são **especializadas**, com desenvolvedores e consultores muito experientes no segmento e formados também na área da saúde, como **biomédicos, bioquímicos e farmacêuticos**. Assim, as soluções de gestão são aprofundadas, com recursos muito específicos da área laboratorial.



Conforme Luciana Bozzi destaca, *“a Academia Shift gera valor para a empresa na disseminação do conhecimento, no desenvolvimento de competências, acelera a formação dos líderes, reforça aspectos culturais da organização, apoiando na sustentação da estratégia organizacional”*. Dessa forma, a Academia Shift promove desenvolvimento, otimização e qualidade para o laboratório, com a meta de promover a geração de valor para colaboradores e clientes.



4.3

Quais são os benefícios da Academia Shift para clientes, colaboradores e o ecossistema de saúde?

A Academia Shift proporciona aperfeiçoamento da rede de conhecimentos e promoção do compartilhamento de saberes.

Confira mais sobre esse tema adiante!

4.3.1

Aceleração da Aprendizagem

Luciana Bozzi conta sobre o evento *Academia Summit Shift*, realizado em abril de 2021. O público-alvo era composto por colaboradores e clientes. No evento, foram fornecidos treinamentos com especialistas para desenvolver as principais necessidades de conhecimentos sobre as soluções Shift, previamente mapeadas.

Compartilhar conhecimento é premissa da Shift. Além de eventos como o Summit, com a nossa plataforma de educação corporativa, proporcionamos ao cliente uma melhor experiência com as nossas soluções, com possibilidade de aproveitar o sistema de informação de forma mais ampla e autônoma. Esse aprendizado é uma oportunidade de evolução para todos. **Bozzi acrescenta que conhecimento é a chave para agregar valor ao ecossistema de saúde.**

4.3.2

Adaptação ao Sistema

O Laboratório Hemodiag conheceu a Shift há 6 anos, quando estava iniciando o processo de acreditação PALC. O laboratório contratou as soluções **Shift LIS, Controller e Gerenciador de Atendimento**. A parceria superou as expectativas e auxiliou na conquista do certificado. Segundo o Dr. Augusto César Bóbbo, diretor técnico do Laboratório Hemodiag, *“a migração para o Shift LIS foi fundamental para concluirmos o objetivo com êxito”*.

O diretor explica por que o laboratório começou a apostar na **Academia Shift**:

“

Apesar de ser de fácil utilização, o sistema é complexo, devido à alta criticidade das rotinas de um laboratório, e muitas ferramentas podem ser subutilizadas pelo desconhecimento da equipe ou por não saber como configurar. A Academia mostra as funções de forma bem objetiva e estimula a reciclagem de conhecimento

As videoaulas da Academia Shift são bem didáticas e podem ser usadas como treinamento também dos novos colaboradores, agilizando o processo de integração e facilitando o gerenciamento de educação continuada.



Dessa forma, a universidade corporativa possibilita que os nossos clientes **proveitem melhor o potencial das soluções de gestão** e possam esclarecer suas dúvidas no manuseio dos sistemas com apoio do suporte.

4.3.3

Autonomia e empoderamento do usuário

A aplicação e o aprendizado das tecnologias da Shift são potencializados com a Academia. O diretor técnico do Laboratório Hemodiag relata que ***“reunimos os colaboradores periodicamente para assistirem às aulas e, ao final das reuniões, eles levantam as dúvidas que são posteriormente esclarecidas na própria Academia ou através do suporte”***.

Isso promove uma postura de autonomia no processo de gestão do conhecimento. Os profissionais se tornam mais proativos no aprendizado, porque sabem o quanto entender melhor as soluções da Shift pode facilitar a rotina de trabalho.

Dr. Augusto César exemplifica essa melhoria, acrescentando:

“

Somos clientes Shift há 6 anos mas sempre surgem dúvidas de como melhorar a utilização das ferramentas. Então, recorremos à Academia para solucionar dúvidas e ativar funções ainda não utilizadas. Um bom exemplo é a verificação automatizada, que trouxe agilidade e segurança na nossa rotina de liberação de laudos



4.3.4

Redução da incidência de chamados no suporte

A Academia Shift proporciona condições de empoderamento do usuário. Por meio dos conteúdos disponibilizados, é possível aprender a aproveitar melhor o potencial do sistema de informação e evitar que funções não sejam utilizadas. Isso resulta na **redução dos chamados de suporte e na maior autonomia na rotina dos nossos clientes.**

De acordo com **Luciana Bozzi,**



A Academia existe há 3 anos. Neste período, construímos conteúdos, troca de conhecimento com capacitações específicas, liberamos a plataforma de ensino da Academia. Com essas ações, os feedbacks foram positivos e com resultados importantes para a diminuição de tickets abertos no suporte, além de aumentar a relação de confiança entre a Shift e o cliente.



4.3.5

Promoção de condições para a constante adaptação

As soluções Shift proporcionam condições para a maior adaptabilidade ao dinamismo de mercado. A Academia Shift permite aos clientes **maximizar o aproveitamento dos recursos** e ampliar as perspectivas em relação a outras temáticas ligadas ao segmento laboratorial e ao ecossistema de saúde.

Augusto finaliza:



Os desafios atuais são muitos e o laboratório clínico deve estar atento às constantes mudanças. A adaptação é constante e o LIS deve acompanhá-las. A Academia Shift é fundamental para facilitar o constante aprendizado da equipe na utilização das ferramentas disponíveis



05

Conclusão

Os pilares da marca da Shift são *eficiência operacional, experiência do paciente, qualidade e gestão*. Acreditamos que a tecnologia deve ser aplicada para trazer velocidade, desempenho, empoderamento, autonomia e capilaridade, alavancando o potencial das organizações, mas sempre com o propósito de servir o ser humano — afinal, nossa missão é a promoção da saúde e qualidade de vida para as pessoas.

Nosso objetivo com a Academia Shift é promover o compartilhamento de conhecimentos no ecossistema de saúde. Essa iniciativa possibilita fortalecer a gestão do conhecimento dos nossos clientes, promover crescimento e incentivar a ampliação de perspectivas, favorecendo a qualidade e o desenvolvimento do segmento laboratorial.

06

Sobre a Shift

A Shift é uma empresa brasileira de tecnologia da informação para medicina diagnóstica e preventiva. Experientes, estamos no mercado desde 1992 desenvolvendo soluções para fornecer agilidade, qualidade, eficiência operacional, capilaridade, produtividade, competitividade e otimização para laboratórios.

Contamos com equipe especializada e suporte humanizado, trabalhando sempre com o foco em utilizar a tecnologia para potencializar o ecossistema de saúde e promover a humanização do atendimento.

Shift[®]



Academia Shift