

## **OFICINAS PARA PROFISSIONAIS DE LABORATÓRIOS DE PESQUISA BIOMÉDICA**

### **WORKSHOPS ON QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS FOR PROFESSIONALS FROM BIOMEDICAL RESEARCH LABORATORIES**

### **TALLERES SOBRE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LÓS PROFESIONALES DE LOS LABORATORIOS DE INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA**

Ivanete Milagres Presot<sup>1</sup>, Helena Maria Campos<sup>2</sup>, Celina Maria Modena<sup>3</sup>

#### **Resumo**

Descreve-se a experiência de formação de multiplicadores da qualidade de laboratórios de pesquisa de uma instituição pública de saúde, com apresentação do delineamento e resultados das oficinas. A metodologia utilizada foi a de oficinas em dinâmica de grupo ancorada nas teorias da psicologia de grupos, nos grupos operativos de Pichon Rivière e na educação transformadora e libertadora de Paulo Freire. As oficinas constituíram-se em espaços de promoção da aprendizagem incluindo a participação coletiva e a interdisciplinaridade e foram realizadas reconhecendo as necessidades dos profissionais, promovendo a aprendizagem e o desenvolvimento do grupo para atuarem como multiplicadores da qualidade nos laboratórios da instituição. Durante o processo as atividades foram desenvolvidas a partir da experiência dos profissionais, da apropriação de novos conceitos e do estímulo e orientação dos coordenadores. Os resultados obtidos com essas oficinas demonstraram um aprendizado significativo em relação aos conteúdos teóricos discutidos. Os indicadores do processo grupal permitiram reavaliar e adaptar as ações desenvolvidas a cada encontro. A avaliação final das oficinas, pelos participantes, obteve um índice de 97%. As oficinas revelaram-se como uma estratégia eficaz para o aprendizado em gestão da qualidade.

**Descritores:** Capacitação, estrutura de grupo, gestão da qualidade, laboratórios

---

<sup>1</sup> Farmacêutica-Bioquímica, Mestre em Ciência e Tecnologia de Alimentos, Aluna do curso de doutorado em Ciências da Saúde – Defesa prevista para 2013- Área: Saúde Coletiva - Laboratório de Educação em Saúde e Ambiente (LAESA) do Centro de Pesquisas René Rachou – Fiocruz.E-mail: [ivanete@cpqr.fiocruz.br](mailto:ivanete@cpqr.fiocruz.br)

<sup>2</sup> Pesquisadora colaboradora do Laboratório de Educação em Saúde e Ambiente.Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz)Centro de Pesquisas René Rachou.email: [helenacampos@cpqr.fiocruz.br](mailto:helenacampos@cpqr.fiocruz.br)

<sup>3</sup> Psicóloga, Pós-Doutorado em Saúde Coletiva (FIOCRUZ) Professora Adjunta do Curso de Gestão de Serviços de Saúde da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).E-mail: [celinamodena@ufmg.br](mailto:celinamodena@ufmg.br)

## **Abstract**

This paper describes the training experience of the quality multipliers from research laboratories of a public health institution. This research presented the design and results of the workshops. The methodology used was the workshops on group dynamics based in the theories of the groups psychology, according to the Pichon Rivière operating groups and transformative and liberating education of Paulo Freire. The workshops constituted themselves in promoting learning spaces including the collective participation and interdisciplinary and were made recognizing the needs of professionals, promoting the learning and development of the group to act as multipliers quality labs of the institution. During the process activities were developed from the experience of professionals, ownership of new concepts and the encouragement and guidance of the coordinators. The results obtained with these workshops showed significant learning compared to the theoretical contents discussed. Indicators of group process allowed reassess and adapt the actions taken at each meeting. In the final evaluation of the workshops, the satisfaction level of the participants was 97%. The workshops proved as an effective strategy for learning in quality management.

**Key words:** Training, group structure, quality management, laboratories

## **Resumen**

El presente trabajo describe una importante experiencia para la formación de multiplicadores de calidad de laboratorios de investigación de una institución de salud pública. Tal investigación presentó un diseño y resultados de los talleres. Para tanto se usó la dinámica de grupos basados en teorías de psicología de grupos operativos, según Pichón Rivière e el método de educación transformada y libertadora de Paulo Freire. Los talleres consistieron en la promoción de espacios de aprendizaje, por una participación colectiva buscando la interdisciplinaria. Fueron vistas las necesidades de los profesionales, con el objetivo de un aprendizaje e desarrollo de todo el grupo, para actuar como multiplicadores de los laboratorios. Las actividades del proceso han sido hechas por la experiencia de los profesionales, con conceptos nuevos, orientación y estímulo de los coordinadores. Los resultados obtenidos en estas talleres resultaron en aprendizaje significativa, de los contenidos teóricos discutidos. Los indicadores de proceso grupal permitieron reevaluar y adaptar las

acciones aprobadas en cada reunión. La evolución final de los talleres demostró un resultado positivo de 97%. Los talleres, se reconocen como una estrategia efectiva para el aprendizaje en gestión de calidad.

Descriptores: capacitación, estructura de grupo, gestión de la calidad, laboratorios.

## **Introdução**

A pesquisa biomédica é regulamentada somente a partir dos estudos pré-clínicos relacionados à segurança do produto, em que se aplicam as Boas Práticas de Laboratório, estabelecidas no Brasil pelo INMETRO (Instituto Nacional de Tecnologia e Qualidade Industrial). Atualmente, centros de pesquisas, universidades e indústrias desenvolvem estudos relevantes para a descoberta e desenvolvimento de novas estratégias para promoção da saúde e prevenção de doenças. Dados destas pesquisas precisam ser confiáveis para garantir uma base sólida na decisão de investir no desenvolvimento de uma estratégia ou produto. Na ausência de diretrizes nacionais ou internacionais para Práticas de Qualidade na Pesquisa Básica, a WHO (World Health Organization) publicou em 2006 o manual intitulado: Práticas de Qualidade na Pesquisa Biomédica Básica. O objetivo é orientar os pesquisadores em todo o mundo a produzirem pesquisa biomédica de alta qualidade, as diretrizes são facilmente institucionalizadas a um custo muito baixo.

As boas práticas de qualidade em pesquisa podem ser traduzidas como uma forma de realizar, planejar, definir, registrar, monitorar e relatar o trabalho. O objetivo está voltado para que os dados sejam facilmente verificáveis e o processo de desenvolvimento da pesquisa transparente e auditável. O foco é a qualidade do processo de estudo, portanto, um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) poderá assegurar qualidade, rastreabilidade, confiabilidade e integridade dos dados.

Além disso, é necessário enfrentar os desafios da crescente concorrência na busca de financiamento, exigindo que a pesquisa científica básica, especialmente no campo ligado às questões da saúde, seja conduzida de forma a reduzir desperdício de recursos, evitando a necessidade de confirmação e repetição de trabalhos já desenvolvidos<sup>(1)</sup>. Nesse sentido, cada vez mais se observa o grande investimento das instituições de pesquisa na implantação e desenvolvimento dos Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ).

O Manual de Práticas de Qualidade na Pesquisa Biomédica Básica examina a estrutura prática e organizacional dos estudos em pesquisa biomédica básica, independentemente do tipo (desenvolvimento de drogas ou outros campos de pesquisa em saúde); define a função da documentação descritiva e prescritiva; discute como registrar, relatar, revisar, arquivar e publicar resultados a fim de trazê-los para o domínio público. Abrange os preceitos éticos e de biossegurança; apresenta modelos de procedimentos operacionais padrão (POPs), currículos e registros de treinamento<sup>(1)</sup>.

Em dezembro de 2011 houve uma iniciativa brasileira com a publicação da norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT 16501. Essa norma descreve as diretrizes para pesquisa, desenvolvimento e inovação. A referida norma tem ainda uma distância do ambiente de laboratórios de universidades e centros de pesquisa. A norma deixa claro no seu texto que as atividades de pesquisa básica, tipicamente conduzidas por universidades e centros de pesquisa, não são objeto desta norma, ainda que constituam base importante para o processo de inovação. Já o Manual da WHO, apresentado anteriormente, foi elaborado para pesquisa biomédica básica.

Tendo em vista a importância das práticas de qualidade na pesquisa básica e diante da visão de muitos cientistas, que mostram preocupação e resistência não só com as atividades de implementação do SGQ, mas também com as consequências geradas pelas modificações e propostas de ajuste<sup>(2-3)</sup>, percebe-se que o sucesso da implementação do sistema depende do envolvimento dos trabalhadores e representa muito mais do que estabelecer procedimentos. A forma como é implementado e conduzido é que determina o seu verdadeiro papel de olhar o trabalhador como sujeito, promovendo a reflexão, construção e reconstrução do processo de trabalho. O processo de educação em que o trabalhador é sujeito conduz à aprendizagem significativa possibilitando mudança no processo de trabalho.

O sucesso da implantação do SGQ depende da aprendizagem de novas condutas, o programa de capacitação precisa ser realizado numa concepção que considere o participante como sujeito no processo de aprendizagem. Desse modo, sendo a Educação Permanente em Saúde uma ferramenta importante para a transformação das práticas de trabalho<sup>(4)</sup>, considera-se que a mesma possa ser uma intervenção que contribua para melhoria do SGQ implementado na instituição. A Educação Permanente constitui-se como uma estratégia fundamental às transformações do trabalho, podendo conduzir a processos de construção do

conhecimento, compartilhamento de experiências e composição de coletivos de aprendizagem<sup>(5-6)</sup>.

As ações educativas realizadas na perspectiva dialógica, reflexiva e crítica poderão ser efetivas como instrumento para a formação de consciência crítica<sup>(7)</sup>. Diferentes estudos apontam para o potencial da utilização de perspectivas construtivistas de aprendizagem no âmbito do Trabalho em Saúde. A efetividade do uso das Oficinas em Dinâmica de Grupo, enquanto metodologia de intervenção aplicada ao contexto da saúde coletiva vem sendo reconhecida e incentivada pela literatura acadêmico-científica<sup>(8-9)</sup>.

Na construção de um programa educativo de SGQ tendo os participantes como sujeitos no processo que busca a aprendizagem significativa e a construção do conhecimento, a oficina em dinâmica de grupo é uma estratégia apropriada. Lúcia Afonso<sup>8)</sup> define oficina em dinâmica de grupo como "*um trabalho estruturado com grupos, independentemente do número de encontros, que se centraliza em torno de um tema, cuja elaboração acontece em um contexto social*". Na concepção de Paulo Freire, o processo educativo deve ser caracterizado por um conhecimento crítico do contexto, atitude reflexiva e o saber construído de forma compartilhada, que pode levar as pessoas a perceberem a necessidade de transformar o mundo e assim se descobrirem como sujeitos da sua história.

Visando o melhor desempenho nas atividades em grupo, para que se modifique o comportamento grupal é preciso descongelar atitudes, desaprender algumas maneiras de agir, enfim reeducar-se. Algumas condições precisam ser observadas para que o grupo seja eficaz: Atmosfera grupal, comunicação, participação, espírito de grupo, formulação dos objetivos do grupo, flexibilidade, consenso e avaliação contínua. A comunicação no grupo envolve a capacidade de diálogo. É preciso entender o argumento do outro antes de concordar ou discordar. É importante manter-se interessado, não se alienar, não se isolar, intervir de maneira construtiva, referindo-se sempre às intervenções anteriores às suas. O consenso é a melhor forma de decisão grupal, pois é a decisão negociada e compartilhada. Por fim, a avaliação contínua é que permitirá introduzir as mudanças necessárias no desenvolvimento grupal, medindo o avanço do grupo em relação às suas metas e objetivos<sup>(10)</sup>.

## **Objetivos**

O objetivo do presente estudo é apresentar o delineamento e os resultados do processo de construção de oficinas para multiplicadores que atuam na implementação dos sistemas de gestão da qualidade em laboratórios de pesquisa.

## Métodos

Esse estudo foi realizado em uma instituição pública, o Centro de Pesquisas René Rachou(CPqRR)/Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ). A FIOCRUZ, órgão vinculado ao Ministério da Saúde é uma instituição de ciência e tecnologia em saúde. Sua missão inclui a promoção da saúde e o desenvolvimento social além de gerar e disseminar conhecimento científico e tecnológico.

O Centro de Pesquisas René Rachou (CPqRR) é a unidade regional da FIOCRUZ em Belo Horizonte, Minas Gerais, configurando-se como uma instituição de referência em saúde pública. Sua missão é melhorar a qualidade de vida da população atendendo as necessidades nacionais de saúde, mediante pesquisa, desenvolvimento tecnológico, inovação, ensino e serviços de referência e prover suporte científico e técnico ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Participaram das oficinas em Sistema de Gestão da Qualidade, 2 coordenadoras, mediadoras do processo grupal e 11 profissionais, do total de 13, que atuam como multiplicadores da qualidade nos laboratórios de pesquisa da instituição, dois não tiveram disponibilidade de horário.O estudo foi realizado no período de setembro de 2012 a março de 2013.

A proposta educativa foi fundamentada nas Oficinas em Dinâmica de Grupo<sup>(8)</sup>, ancorada nas teorias da psicologia de grupos<sup>(10,11)</sup>, nos grupos operativos de Pichon Rivière<sup>(12)</sup> e na educação transformadora e libertadora de Freire<sup>(7)</sup>. A técnica metodológica das oficinas em dinâmica de grupo constituiu-se na formação de espaços de promoção da aprendizagem com a participação coletiva mediante o diálogo, contribuindo para a construção de novos conhecimentos.

O tema geral da oficina foi a gestão da qualidade em Laboratórios de Pesquisa Biomédica Básica. Dessa forma, foram escolhidos os temas geradores, isto é, temas que estão associados à experiência de trabalho dos multiplicadores da qualidade, à experiência de vida de cada um. Freire<sup>(7)</sup> define como temas que mobilizam o grupo porque se relacionam à sua experiência, tocam em suas necessidades, medos, alegrias, conflitos e possibilidades, aguçam o desejo de participação e troca.

As oficinas foram organizadas em oito encontros, sendo trabalhados vários temas tendo com base o Manual da WHO, "Práticas de Qualidade na Pesquisa" Biomédica Básica,

incluindo: A importância da qualidade na pesquisa biomédica básica, Organização (política da qualidade, responsabilidades e recursos físicos), Treinamento, Protocolos e Procedimentos Operacionais Padrão (POPs), Registros, livros, relatório de resultados e armazenamento, Garantia da qualidade e verificação de resultados, Biossegurança e Ética.

O Planejamento elaborado foi global, isto é, a oficina foi planejada como um todo, detalhando previamente cada encontro, com seus temas-geradores e técnicas. O planejamento global oferece uma visão integral do trabalho, porém pode incorrer no maior risco de rigidez. Portanto, desde o primeiro encontro com o grupo, o coordenador revisou seu planejamento, a partir da escuta cuidadosa dos interesses do grupo como proposto por Afonso<sup>(8)</sup>.

No enquadre das oficinas foi necessário fazer um levantamento do tempo e dos recursos necessários. Foi escolhida uma sala com cadeiras móveis para formar círculo, propiciando a participação de todos, valorização da fala de cada um, interação face a face, relações horizontais, acolhimento a todos, a todas as formas de manifestação, numa postura de escuta atenta e a valorização do potencial de todos.<sup>(13)</sup>

Foi realizado um primeiro encontro com o grupo para explicar o que são as oficinas, os vários momentos que as estruturam e a importância de cada um no processo grupal. Nesse encontro foram definidos os temas das oficinas. Foram acordadas as datas dos encontros e assinado o termo de consentimento livre e esclarecido por todos que aceitaram participar da pesquisa.

Foi desenvolvido material educativo para ser utilizado em todas as oficinas de gestão da qualidade em laboratórios de pesquisa. Foram aplicadas estratégias facilitadoras da aprendizagem em cada encontro. Os temas foram abordados de forma lúdica e interativa por dinâmicas de grupo, jogos educativos e estudos de casos, para que cada um dos presentes pudesse aprender e ao mesmo tempo compartilhar seus conhecimentos, com os demais membros da equipe. Durante as oficinas foram registrados, em um diário de campo, todos os resultados das atividades propostas, os comportamentos dos membros do grupo, a participação e a relação entre a equipe.

As oficinas tiveram 2 horas de duração e foram realizadas numa sequência lógica visando atingir os objetivos, favorecer a integração dos participantes, a construção do conhecimento e transformações na realidade. Os encontros foram organizados com as seguintes etapas: acolhimento, integração, aquecimento para o tema, vivência, ampliação de

informações, reflexão dialógica, aplicação e metacognição e avaliação<sup>(16)</sup>. A seguir o objetivo de cada uma dessas etapas:

- 1) Acolhimento: Disposição para receber todas as manifestações dentro de determinado tempo e tema.
- 2) Técnica de integração: Visa integrar os participantes do grupo e a constituição de vínculos.
- 3) Aquecimento para o tema: Atividade que visa o aquecimento para o tema específico da oficina.
- 4) Vivência: Atividade que parte do saber do participante, para conhecê-lo, valorizar seus conhecimentos prévios sobre o tema da oficina e iniciar o processo de construção do conhecimento. Geralmente é realizada uma "tempestade de idéias", registra-se tudo que os participantes vão expressando em associação livre e o material é fixado na sala.
- 5) Ampliação de informações: Apresentação das informações científicas sobre o tema. Foi preparado material educativo para esse momento.
- 6) Reflexão dialógica: Para oportunizar a reflexão e participação efetiva de todos, assim como a exposição dialogada de idéias e vivências, divide-se o grupo em subgrupos e propomos questões instigantes sobre o tema da oficina. Além das discussões se propõe uma atividade criativa para que o subgrupo possa apresentar suas idéias e conclusões na plenária geral.
- 7) Aplicação e metacognição: Nessa etapa da oficina realiza-se a plenária geral com debate reflexivo, rico e produtivo entre todos os participantes sobre as questões propostas. Os subgrupos estarão compartilhando responsabilidades individuais e coletivas e apresentando suas conclusões de forma criativa.
- 8) Avaliação: Tem por objetivo obter dos participantes uma avaliação do encontro nos aspectos da interação grupal, ampliação de conhecimentos, criatividade, participação e transformação. Essa avaliação pode fundamentar a alteração, inclusão ou subtração de atividades da oficina ou criação de futuras oficinas.

O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do CPqRR - Fiocruz (No. Parecer 22/2010).

## **Resultados**

As oficinas foram realizadas com 11 multiplicadores da qualidade que aceitaram o convite para participar das oficinas e assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido. Participaram deste grupo, 10 mulheres e um homem, 90% tem curso superior, 50% pós-

graduação (mestrado ou doutorado), 90% são biólogos. Todos os participantes trabalham nos laboratórios da instituição há no mínimo 3 anos.

Observou-se como resultado, a aproximação entre o grupo, a vivência de experiências inovadoras, bem como a proposição de ações para desenvolvimento do sistema de gestão da qualidade de forma participativa e inclusiva. Assim, as oficinas caracterizaram-se como um processo rico de troca de experiência.

Transformando-se em nota os critérios avaliados: interação grupal, criatividade, participação, conteúdo e atuação dos coordenadores, o índice de satisfação com as oficinas foi de 97%, além desses critérios houve uma avaliação livre completando-se as frases “que bom...” e “que pena...”. A grande maioria dos participantes mostrou-se satisfeita com os critérios avaliados e os comentários foram muito positivos referindo-se à troca de experiências, à oportunidade de ouvir e ser ouvido, colaboração e conhecimento.

Na primeira oficina o grupo estabeleceu o contrato de convivência, que foi fixado em local visível na sala em todos os encontros. Foi feita uma discussão muito rica do conceito de pesquisa biomédica básica e a importância da qualidade na pesquisa. Percebeu-se pelo relato dos participantes que a oficina foi esclarecedora, proporcionou reflexão, troca de experiências, conhecimento e especialmente a interação entre os membros com respeito e disponibilidade para a escuta do que o outro tem a dizer.

Na segunda oficina foi discutida a política da qualidade, responsabilidades e recursos percebeu-se que o grupo demanda um maior suporte institucional, especialmente dos líderes dos grupos de pesquisa, para facilitar o trabalho dos multiplicadores e estimular o envolvimento de todos os colaboradores do laboratório.

Na terceira oficina foi discutido o treinamento de SGQ e biossegurança na instituição. O grupo identificou a importância de um maior investimento da instituição no momento da chegada dos novos profissionais, antes do início das atividades, apontando a necessidade de tornar esse momento mais propício para a discussão e reflexão dos diversos temas que vão impactar o trabalho diário nos laboratórios.

Na quarta e quinta oficinas os temas foram a documentação prescritiva e descritiva, de fundamental importância em laboratórios de pesquisa. A documentação prescritiva inclui projeto de pesquisa, protocolo e Procedimento Operacional Padrão (POP) e a descritiva: registros, relatório de resultados e armazenamento. Foi construído um baralho para a quarta

oficina, como uma forma lúdica de discutir o assunto. Na quinta oficina o próprio grupo construiu o baralho com base no material recebido. Um ponto forte dessas duas oficinas, destacado pelo grupo, foi o aprendizado, todos comentaram que as oficinas foram produtivas, esclarecedoras, permitiram aprimorar o conhecimento da documentação necessária para a confiabilidade dos dados da pesquisa.

Após essas duas oficinas foram identificadas várias sugestões para a capacitação sobre o tema documentação. Todas serão incorporadas no material educativo, práticas da qualidade na pesquisa básica, destinada aos profissionais dos laboratórios de pesquisa, que foi construída para o momento de ampliação de informações das oficinas.

A sexta oficina tratou do tema garantia da qualidade e verificação de resultados e foi uma oportunidade para os profissionais refletirem sobre os benefícios e as dificuldades de atuarem como multiplicadores da qualidade nos laboratórios. Além disso, essa oficina foi um momento de ampliação do conhecimento sobre a importância da supervisão do conteúdo científico e da supervisão dos sistemas e procedimentos usados para gerar dados. O jogo “Verdade ou Mentira”, elaborado para a oficina, foi utilizado para promover a interação, discussão e consolidação do tema estudado.

A sétima oficina discutiu a Biossegurança, foram identificados pontos fortes e fracos e o grupo sugeriu a elaboração de uma cartilha de bolso e dicas contínuas na intranet como uma forma de atingir todos os colaboradores e promover uma discussão contínua dos principais tópicos de biossegurança. Na avaliação os participantes da oficina consideraram que a dinâmica de trabalho é muito boa, agradável e tem representado envolvimento, conhecimento e identificação de oportunidades de melhoria.

A oitava e última oficina teve como tema a ética, o grupo trabalhou no conceito da ética em pesquisa e sua importância. Na ampliação de conhecimentos utilizou-se o jogo elaborado especificamente para essa oficina, “Quem sou eu na ética?”, que foi baseado no Manual de Boas Práticas Científicas da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo, permitindo a consolidação dos conceitos de forma interativa e descontraída. Nesse encontro foi ressaltado pelo grupo o aprendizado e o prazer de trabalhar em grupo vivenciado durante as oficinas de forma profunda, revelando que a riqueza desses encontros conduziu a um aprendizado maior do que o adquirido em muitos anos de trabalho.

Os resultados positivos desse trabalho são frutos do comprometimento, participação e disponibilidade do grupo. Todos os participantes demonstraram motivação e interesse pelas

atividades desenvolvidas durante as oficinas. O contrato estabelecido foi cumprido predominando o respeito, a cooperação, a troca de experiências.

## **Discussão**

Segundo avaliação dos participantes, as oficinas foram esclarecedoras, proporcionaram reflexão, troca de experiências, conclui-se que contribuiu para essa avaliação a forma de construção do material educativo. , Levou em consideração a definição do tema, a população alvo e a abordagem, o levantamento da literatura, a investigação da visão do público-alvo sobre o tema, a criação, o teste e adequações, sendo as duas últimas etapas finalizadas com a realização das oficinas. <sup>(15)</sup>. Ao identificar a necessidade de maior investimento em treinamento na chegada dos colaboradores na instituição, o grupo aponta exatamente uma diretriz das normas de SGQ e do Manual da WHO que define a necessidade de treinamento antes do profissional dar início às atividades <sup>(1)</sup>.

Quando o grupo demanda maior suporte institucional para facilitar o trabalho dos multiplicadores e estimular o envolvimento de todos os pesquisadores, observa-se a concordância entre essa demanda do grupo e o requisito estabelecido nas diversas normas de SGQ no que diz respeito ao compromisso da alta administração, que é também apontado pelo manual da WHO <sup>(1)</sup>. No intuito de avançar e alcançar níveis mais elevados no SGQ, o grupo propõe ações e se disponibiliza a participar ativamente das propostas apresentadas. Mais uma vez relatam o benefício da discussão participativa, da alegria, interesse do grupo e de como uma idéia estimula a outra. Observou-se desde o primeiro encontro esse sentimento de afiliação e pertença, expresso no compromisso de participação em todas as atividades propostas.

A cooperação foi demonstrada ao longo dos encontros e ficou evidente em todas as avaliações das oficinas e nas manifestações do grupo sobre a importância do trabalho conjunto, da ajuda mútua para romper as barreiras que impedem o desenvolvimento da gestão da qualidade nos laboratórios.

Com relação à pertinência observou-se que o grupo estava sempre disposto a aprender e trocar conhecimentos sobre a gestão da qualidade. Os participantes apresentaram em todas as oficinas suas experiências e dificuldades de atuarem como multiplicadores da qualidade nos laboratórios de pesquisa.

A comunicação no grupo aconteceu de maneira integrada, entre os membros do grupo e entre a coordenação.

Foi explicitada pelos participantes a importância das oficinas na aprendizagem, relataram que novos conhecimentos foram adquiridos em todas as oficinas, que os jogos foram interessantes e permitiram fixar os conceitos de forma descontraída. Confirmou-se que a forma de ministrar o conteúdo é fundamental. uma atividade com dinâmica de grupo, jogos e outras ferramentas de interação, mostram-se eficientes dentro dos princípios da construção do conhecimento. O uso dessas metodologias estimula o debate, oferecendo a oportunidade dos alunos relatarem suas experiências e os jogos permitem de forma lúdica a revisão e consolidação das ideias estudadas<sup>(16)</sup>. Nesse contexto, as oficinas permitiram a construção do conhecimento confirmando o resultado positivo das práticas participativas, como relatado por Schall<sup>(17)</sup>, “ *é preciso superar o ensino transmissivo – que pode ter o seu lugar se for de boa qualidade, mas que deve ser enriquecido por práticas e projetos participativos e reflexões que estimulem o estudante a argumentar, dialogar, exigir, julgar, formar-se cidadão com consciência de seus direitos e deveres*”.

No que diz respeito a tele, a empatia entre os participantes, observou-se uma disposição positiva do grupo, que facilitou a atuação do coordenador e a interação entre os membros. O contrato de convivência foi mantido durante todos os encontros e incluiu manter o sigilo de tudo que for dito no grupo, zelar pela confiança entre os participantes, manter o respeito às diferenças de opiniões, nas situações de conflito propor o diálogo reflexivo e crítico na busca de soluções.

O ambiente foi propício para a realização das oficinas, , no desenvolvimento das oficinas é fundamental o acolhimento a todos, a todas as formas de manifestação, sem julgamentos e discriminações, numa postura de escuta atenta aos sentimentos, às emoções, pensamentos, ideias e diversas expressões <sup>(13)</sup>. Tais pressupostos orientaram as oficinas, considerando e respeitando o saber dos profissionais, propondo ações de forma participativa. As oficinas permitiram que os profissionais refletissem sobre a implementação do SGQ, pontos fortes, dificuldades, desafios e possíveis ações a serem propostas.

## **Conclusão**

Os participantes mostraram-se satisfeitos, o índice de satisfação foi de 97% considerando-se os conteúdos abordados, metodologia e material didático utilizado, bem

como com a atuação dos coordenadores, aproveitamento individual e coletivo durante as oficinas. As discussões sobre os temas abordados foram muito ricas e construtivas.

Desta forma, a proposta de trabalhar com multiplicadores da qualidade, utilizando as oficinas em dinâmica de grupo, mostrou-se apropriada para gerar uma reflexão sobre a realidade vivenciada nos laboratórios de pesquisa, buscando soluções para a prática diária, favorecendo a identificação e a resolução de problemas por eles próprios e em grupo, buscando sempre o conhecimento e a mudança de comportamento.

Além disso, o material educativo que foi aplicado com os multiplicadores se mostrou eficiente para o desenvolvimento do processo grupal e a construção do conhecimento. Um dos resultados foi a construção do livro: *Oficinas em Sistema de Gestão da Qualidade para profissionais de laboratórios de pesquisa* <sup>(18)</sup>, que poderá ser utilizado por outras instituições de pesquisa. Foi uma oportunidade de definição de diretrizes para capacitação em SGQ e biossegurança, e ainda, de estabelecer propostas visando eliminar lacunas referentes a cada tema, possibilitando o desenvolvimento dos planos de ação institucionais. Portanto, espera-se que as descrições e sugestões desse material educativo promovam reflexões e ajudem na construção do programa de capacitação em SGQ e definição de ações estratégicas da qualidade em outras instituições que queiram desenvolver suas ações educativas de forma participativa, com a construção coletiva.

## Referências bibliográficas

1. WHO. Handbook: Quality Practices in Basic Biomedical Research. Geneva: WHO; 2006.
2. de Souza R., Docena C., dos Santos Silva P., Moraes da Silva A.B., Brum A.P. Implementation of Good Laboratory Practices (NIT-DICLA-035, Inmetro) in a technological platforms network: the Fiocruz experience. *Accred Qual Assur.* 2012; 17(3):331-9.
3. Cammann K., Kleibohmer W. Need for quality management in research and development. *Accred Qual Assur.* 1988; 3(10): 403-5.
4. Lopes S.R.S., Piosevan E.T.A., Melo L.O., Pereira M.F. Potencialidades da educação permanente para a transformação das práticas de saúde. *Com. Ciências Saúde.* 2007; 18 (2):147-55.
5. Ceccim, R.B. Educação Permanente em Saúde: descentralização e disseminação de capacidade pedagógica na saúde. *Ciência e Saúde Coletiva.* 2005; 10(4):975-986.
6. Ceccim, R.B. Um sentido muito próximo ao que propõe a educação permanente em saúde. *Interface – Comunicação, Saúde e Educação.* 2007; 11(22):345-63.

- 7 Freire P. Pedagogia da Autonomia. Rio de Janeiro: Paz e Terra; 2011.
8. Afonso L. Oficinas em Dinâmica de grupo: um método de intervenção psicossocial. Belo Horizonte: Edições do Campo Social; 2000.
9. Soares, S.M.; Ferraz, A.F. Grupos Operativos de Aprendizagem nos Serviços de Saúde Soares. Esc. Anna Nery R Enferm. 2007; 11(I):52 -7.
10. Lewin K. Problemas de dinâmica de grupo. São Paulo: Cultrix; 1988.
11. Bion, W.R. Experiências com grupos: os fundamentos da psicoterapia de grupo. Rio de Janeiro: Imago Editora da Universidade de São Paulo; 1975.
12. Pichon, R.E. O processo grupal. São Paulo: Martins Fontes; 1994.
13. Monteiro S., Rebello S., Branco, C.C., Cruz, M. Educação, drogas e saúde: uma experiência com educadores de programas sociais (RJ- Brasil). Rio de Janeiro: Fundação Oswaldo Cruz; 2008.
14. Campos, H. M., Araújo, I.C., Schall, V. T. Oficinas em Sexualidade para Adolescentes: para eles por eles! Belo Horizonte: Centro de Pesquisas René Rachou- FIOCRUZ, 2011.
15. Monteiro,S.V.E., Rebello S. Educação, Prevenção e drogas: Resultados e Desdobramentos da Avaliação de um jogo educativo. Rev Ed Soc. 2003; 83(24):659-78.
16. Schall, V.T., Modena, C.M. As novas tecnologias de informação e comunicação em educação em saúde. In: Minayo, MCS, COIMBRA JR, Carlos EA (Org.). Críticas e Atuantes - Ciências Sociais e Humanas em Saúde na América Latina. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2005. p. 245-255.
17. Schall V.T. Alfabetização Científica. Presença Pedagógica. 2011; 17(97):5-13.
18. Presot, I.M. & Campos, H.M. Oficinas em Sistema de Gestão da Qualidade para profissionais de laboratórios de pesquisa. Belo Horizonte: CPqRR, 2013.

Sources of funding: No

Conflict of interest: No

Date of first submission: 2013-06-06

Last received: 2013-08-29

Accepted: 2013-12-18

Publishing: 2013-12-20

**Corresponding Address**

Ivanete Milagres Presot

Av. Augusto de Lima 1715 - Barro Preto, Belo Horizonte, MG 30190-002, Brasil

Tel: 31 3349 7727,Fax number: 31 3295 3115