



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
CAMPUS DE MARÍLIA
Faculdade de Filosofia e Ciências
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

CAMILA DE BIAGGI

A ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NA ÁREA DA SAÚDE NO CONTEXTO DA GESTÃO DO FLUXO DA INFORMAÇÃO



Marília
2019



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
CAMPUS DE MARÍLIA
Faculdade de Filosofia e Ciências
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

CAMILA DE BIAGGI

**A ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NA ÁREA DA SAÚDE NO CONTEXTO
DA GESTÃO DO FLUXO DA INFORMAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação (PPGCI), como parte das exigências para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação pela Faculdade de Filosofia e Ciências (FFC), Universidade Estadual Paulista (Unesp), campus de Marília.

Orientador: Prof. Dr. Claudio Marcondes de Castro Filho

Linha de Pesquisa: Gestão, Mediação e Uso da Informação.

Marília
2019

Ficha Catalográfica

B576a Biaggi, Camila de
A atuação do bibliotecário na área da saúde no contexto da gestão do fluxo da informação / Camila de Biaggi. -- Marília, 2019
162 f. : il., tabs.

Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual Paulista (Unesp), Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília
Orientador: Claudio Marcondes de Castro Filho

1. Atuação do bibliotecário na área da saúde. 2. Gestão dos fluxos de informação. 3. Gestão da informação. 4. Competências e habilidades. I. Título.

Sistema de geração automática de fichas catalográficas da Unesp. Biblioteca da Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília. Dados fornecidos pelo autor(a).

Essa ficha não pode ser modificada.

A ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NA ÁREA DA SAÚDE NO CONTEXTO DA GESTÃO DO FLUXO DA INFORMAÇÃO

Dissertação apresentada ao Programa de
Pós-Graduação em Ciência da Informação
da Universidade Estadual Paulista
(Unesp), campus de Marília.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Claudio Marcondes De Castro Filho
Universidade de São Paulo (USP)
Orientador

Profa. Dra. Marcia Cristina de Carvalho Pazin Vitoriano
Universidade Estadual Paulista (Unesp)
Membro

Profa. Dra. Márcia Regina Da Silva
Universidade de São Paulo (USP)
Membro

Profa. Dra. Ieda Pelogia Martins Damian
Universidade de São Paulo (USP)
Suplente

Profa. Dra. Elaine da Silva
Universidade Federal de São Carlos (UFSCAR)
Suplente

Dedico à minha família que é a minha base e estrutura e aos profissionais
Bibliotecários da área da Saúde

Agradecimento

Primeiramente gostaria de agradecer a Deus pela coragem, fé, esperança e paciência presente em todos os dias da minha vida, durante esses dois anos de pós-graduação, pela oportunidade de concluir mais uma etapa das várias que ainda estão por vir.

Ao meu orientador Prof. Dr. Claudio Marcondes de Castro Filho, por todo o apoio e atenção a mim dedicada durante o mestrado, pelas orientações, confiança e empenho ao desenvolvimento e elaboração deste trabalho. Os conhecimentos recebidos foram e continuarão sendo fundamentais na minha caminhada de estudos.

A Profa. Dra. Márcia Cristina de Carvalho Pazin Vitoriano, Profa. Dra. Márcia Regina Da Silva, Profa. Dra. Ieda Pelogia Martins Damian e Profa. Dra. Elaine da Silva pela participação nas bancas de qualificação e defesa e pelas ótimas contribuições realizadas aprimorando e melhorando a realização deste trabalho, muito obrigada!

Ao Centro Lucy Montoro de Marília que possibilitou o desenvolvimento deste trabalho, sob a supervisão de Alessandro que ajudou e incentivou a execução deste trabalho, bem como toda a equipe multidisciplinar. Só tenho a agradecer a toda equipe pelo carinho e empenho em subsidiar a realização deste trabalho.

Agradeço minha família que sempre esteve ao meu lado, principalmente minha mãe, aquela que sempre me motiva, incentiva, inspira da maneira mais pura e verdadeira e que acredita na minha capacidade e no meu esforço, espero lhe proporcionar muito orgulho, muito obrigada por ensinar-me os mais importantes valores da vida, você para mim é mãe, amiga, cúmplice, companheira, é meu espelho e acima de tudo meu porto seguro.

Agradeço toda a minha família, pai que proporcionou a melhor educação que eu poderia receber, minha irmã que amo muito, meus queridos e insubstituíveis avós, tias, tios, primas. Obrigada pelo incentivo e compreen- nos meus dias de ausência.

Agradeço aos meus amigos e colegas que mesmo distantes sempre me incentivaram e me apoiaram independente do momento. Construí grandes e verdadeiras amizades no decorrer do mestrado em especial minha amiga Beatriz

Rosa Pinheiro do Santos pela amizade que construímos nessa trajetória, pelo incentivo, cumplicidade, paciência, amizade, carinho que sempre tivemos uma pela outra, bem como a aprendizagem e conhecimentos que o mestrado nos proporcionou. Agradeço minhas amigas de escola e faculdade Alana, Luana, Júlia e Flávia pelo carinho, apoio e incentivo de sempre.

Agradeço a Equipe Marilan Alimentos pelo apoio, flexibilidade, disponibilidade na realização desse trabalho. Em especial minha amiga e parceira de trabalho Maria Fabiana Izídio de Almeida Maran.

Agradeço a todos os professores do Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação (PPGCI), vocês contribuíram muito para a minha formação, aprendizagem e construção de conhecimento, muito obrigada!

A todos os profissionais e funcionários da Faculdade de Filosofia e Ciências, campus de Marília, bem como a equipe da Biblioteca auxiliando e subsidiando as diversas atividades acadêmicas.

Por último, gostaria de agradecer a todos que contribuíram de alguma maneira para a conclusão desse trabalho.

Muito Obrigada!

"O sucesso nasce do querer, da determinação e persistência em se chegar a um objetivo. Mesmo não atingindo o alvo, quem busca e vence obstáculos, no mínimo fará coisas admiráveis".
Jose de Alencar

RESUMO

A pesquisa em foco discute a atuação do bibliotecário na área da saúde sob a perspectiva da Gestão dos Fluxos de Informação. Evidencia-se que o campo de atuação biblioteconômico é amplo, porquanto o profissional desta área pode atuar em diferentes contextos do conhecimento, não se restringindo apenas a espaços tradicionais. Na literatura nacional e internacional o bibliotecário que atua nesse contexto é conhecido como 'Bibliotecário Clínico', 'Bibliotecário Médico' e 'Informacionista'. Como objetivo geral: analisar a atuação do bibliotecário na área da saúde sob o enfoque da gestão do fluxo de informação e os objetivos específicos: O problema da pesquisa está em torno da seguinte questão: em que medida a gestão dos fluxos de informação, realizada por um profissional bibliotecário, torna-se um processo significativo para atender as necessidades informacionais da equipe multiprofissional do Centro de Reabilitação Lucy Montoro no que concerne ao amparo à tomada de decisões no cotidiano clínico. Desse modo, discute-se sobre a atuação profissional do bibliotecário na área de saúde a fim de expor como este profissional otimiza e gerencia os fluxos de informação inerentes a esse campo a partir da Gestão da Informação. Desenvolve-se um estudo de caso junto ao instituto Lucy Montoro de Marília a fim de mapear os fluxos de informação da equipe multiprofissional. A partir disso, foi criado um fluxo de informação adequado para que possa ser aplicado, bem como foram elaboradas diretrizes de Gestão da Informação direcionadas às especificidades da área da saúde para que sirva como um parâmetro para a atuação profissional do bibliotecário. Assim, compreende-se a importância da atuação do bibliotecário em otimizar o fluxo de informação como subsídio à tomada de decisão da equipe multidisciplinar no âmbito da área da saúde, bem como adquirir e desenvolver as competências e habilidades necessárias para uma ação efetiva perante a área da saúde.

Palavras-chave: Atuação do Bibliotecário na Área da Saúde. Gestão dos Fluxos de Informação. Gestão da Informação. Competências e Habilidades.

THE PERFORMANCE OF THE LIBRARIAN IN HEALTH AREA WITH FOCUS IN THE CONTEXT OF INFORMACIONAL FLOW MANAGEMENT

The focus research discusses the role of the librarian in the health area from the perspective of Information Flow Management. It is evident that the field of librarianship is broad, because the professional of this area can act in different contexts of knowledge, not restricted to traditional spaces. In the national and international literature the librarian who acts in this context is known as 'Clinical Librarian', 'Medical Librarian' and 'Informational'. As a general objective: to analyze the librarian's work in the health area under the information flow management approach and the specific objectives: The research problem is based on the following question: to what extent does the management of information flows, carried out by a professional librarian, become a significant process to meet the information needs of the multiprofessional team of the Rehabilitation Center Lucy Montoro in what concerns the support for decision-making in the clinical routine. In this way, we discuss about the professional work of the librarian in the area of health in order to expose how this professional optimizes and manages the information flows inherent in this field from the Information Management. A case study is developed at the Lucy Montoro Institute in Marília in order to map the information flows of the multiprofessional team. From this, an adequate flow of information was created so that it can be applied, as well as information management guidelines were elaborated directed to the specificities of the health area to serve as a parameter for the professional performance of the librarian. Thus, the importance of the librarian's role in optimizing the flow of information as a contribution to the decision-making of the multidisciplinary team within the health area is understood, as well as acquiring and developing the skills and abilities necessary for effective action in the area of health.

Keywords: The librarian Action in the Area of Health. Management of Informational Flows. Information Management. Competency and Abilities.

LISTA DE FIGURAS

	P.
Figura 1 - Atuação do bibliotecário na área da saúde.....	45
Figura 2 - Ciclo da vida da informação.....	47
Figura 3 - Níveis organizacionais.....	53
Figura 4 - Fluxos informacionais de segundo nível.....	56
Figura 5 - Modelo processual de administração da informação.....	57
Figura 6 - Ambientes organizacionais.....	59
Figura 7 - Gestão do fluxo de informação na área da saúde.....	70
Figura 8 - Competência e habilidades do bibliotecário na área da saúde.....	75
Figura 9 – Competências e habilidades do bibliotecário na área da saúde.....	82
Figura 10 - Triangulação dos dados.....	94
Figura 11 - Fluxos de informações Lucy Montoro.....	98
Figura 12 – Proposta Orgânica da Informação Hospitalar.....	116
Figura 13 - Parâmetros da Gestão do fluxo de informação na área da saúde.....	125

LISTA DE QUADROS

	P.
Quadro 1 - Atuação, atividades, competências e habilidades dos diferentes perfis do bibliotecário na área da saúde.....	27
Quadro 2 - Gestão documental, informação e conhecimento.....	64
Quadro 3 - Protocolos de deficiência.....	96
Quadro 4 - Competências profissionais e pessoais do bibliotecário.....	121
Quadro 5 - Diretrizes da gestão da informação na área da saúde.....	123

LISTA DE SIGLAS

BIREME	Biblioteca Regional de Medicina
BVS	Biblioteca Virtual em Saúde
CI	Ciência da Informação
CBO	Classificação Brasileira de Ocupações
CML	Clinical Medical Librarian
CNICM	Centro Nacional de Información de Ciências Médicas
CROSS	Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
DECS	Descritores em Ciências da Saúde
FAMEMA	Faculdade de Medicina de Marília
GC	Gestão do Conhecimento
GD	Gestão Documental
GI	Gestão da Informação
GO	Grupo de Orientação
IMREA HCMUSP	Instituto de Medicina Física e Reabilitação do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo
INFOMED	Red Telemática de Salud de Cuba
ISI	Instituto for Scientific Information
MEDLINE	Sistema Online de Busca e Análise de Literatura Médica
MEDLARS	Medical Literature Analysis and Retrieval System
MESH	Medical Subject Headings
MLA	Medical Library Association
NLM	National Library of Medicine
LILACS	Literatura Latino-Americana e Caribe em Ciências da Saúde
LIS	Localizador de Informação em Saúde
SAME	Serviço de Arquivo Médico e Estatístico
SUS	Sistema Único de Saúde
SCIELO	Scientific Electronic Library
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UBS	Unidade Básica de Saúde

SUMÁRIO

	P.
1 INTRODUÇÃO.....	15
2 ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NA ÁREA DA SAÚDE.....	20
2.1 Perfil do bibliotecário da área de ciências da saúde.....	24
2.1.1 Bibliotecário Médico.....	29
2.1.2 Informacionista.....	32
2.1.3 Bibliotecário Clínico.....	35
2.1.4 Fontes de Informação na Área da Saúde.....	37
2.2 Mediação da Informação em Saúde.....	40
3 GESTÃO DE FLUXOS DE INFORMAÇÃO NA ÁREA DA SAÚDE.....	46
3.1 Fluxos de informação.....	49
3.2 Modelos de Fluxos de Informação.....	55
3.3 Gestão da Informação na Área da Saúde.....	61
4 COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DO BIBLIOTECÁRIO NA ÁREA DA SAÚDE.....	72
5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	83
5.1 Estudo de Caso.....	85
5.1.1 Caracterização do Universo de Pesquisa.....	86
5.2 Procedimento de Coleta de Dados.....	88
5.3 Procedimentos de Análise de Dados.....	92
6 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	95
6.1 Protocolos de Avaliação e Evolução.....	95
6.2 Triangulação de Dados.....	99
6.3 Gestão dos Fluxos de Informações Eficientes de Acordo com a Atuação do Bibliotecário em Instituições da Área da Saúde: Uma Análise Comparativa da Literatura.....	112
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	127
REFERÊNCIAS.....	135
APÊNDICES.....	150
APÊNDICE A- Requerimento para autorização da pesquisa.....	151
APÊNDICE B- Autorização do Comitê de Ética para o Desenvolvimento da Pesquisa.....	153
APÊNDICE C- Roteiro de Observação.....	154
APÊNDICE D- Roteiro do Pré-teste.....	155
APÊNDICE E- Entrevista Pré-teste.....	156
APÊNDICE F-ROTEIRO DE ENTREVISTA.....	162
APÊNDICE G-Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....	163

1 INTRODUÇÃO

O mundo moderno é caracterizado pelo aumento do volume de informações processadas e geradas em ritmo incessante por diversas áreas do conhecimento. Dentre essas áreas, destaca-se a da saúde, que se encontra em constantes atualizações científicas e demanda a necessidade de otimizar o fluxo de informação para subsidiar a gestão da informação e a construção de conhecimento nos indivíduos organizacionais.

Pensar nas relações possíveis entre a área da saúde e a Ciência da Informação (CI) poderia não ter sentido nenhum, sendo um exercício de compreensão desprovido de interesse, pois são duas áreas científicas distintas e diversas, levando em consideração aos seus objetos e métodos de estudo e de trabalho, bem como os campos de atividade científica e profissional.

Mas, se nos atentarmos para o problema de um ponto de vista da intervenção social, não é difícil encontrar, imediatamente, inter-relações e pontos de convergência interdisciplinares. A explicação para isso, se deve ao fato de que a CI se assume como uma ciência social e a atividade médica, com toda a sua amplitude, se exerce na relação com os indivíduos (contexto social). A medicina envolve-se quotidianamente com informação (clínica, científica e de caráter administrativo) indissociável do funcionamento dos serviços de saúde a qual, por sua vez, constitui o objeto da CI.

As instituições hospitalares e suas respectivas unidades informacionais, devem ser estruturadas e organizadas para que tenham um desenvolvimento organizacional adequado e eficiente, pois há diferentes tipos de informações clínicas como aquelas conservadas nos arquivos médicos, informação técnico-científica, bases de dados referenciais (bibliografias, artigos, textos completos), informação de caráter administrativo etc. Esses dados e informações precisam ser gerenciados, ou seja, prospectados, selecionados, analisados, tratados, organizados e disseminados, para que a equipe clínica possa usufruir e, a partir, da apropriação, construir conhecimento.

Os profissionais da área da saúde que trabalham diretamente com pacientes e têm em mente que, uma interpretação errada de um determinado

caso clínico, poderá resultar em condutas inadequadas e ou prejudiciais ao mesmo. As futuras investigações sobre condições patológicas desconhecidas ou que tenham sofrido alguma mudança no padrão de incidência dependem do acesso a essas informações.

Em vista disso, o profissional bibliotecário deve criar mecanismos cada vez mais eficientes, de modo a levar a informação e o conhecimento ao usuário, consolidando a sua função social nesse contexto qual seja, propiciar ambientes informacionais e de conhecimento em saúde, de modo a atender eficientemente os diferentes públicos dessa ambiência, seja médicos, enfermeiros, assistentes sociais, especialistas e técnicos em diagnósticos etc. que necessitam desses elementos para sua ação efetiva junto ao paciente. Nessa perspectiva, o bibliotecário pode gerar recursos informacionais importantes, de modo a subsidiar os processos de decisão, administrativos, financeiros, médicos, de diagnóstico, entre outros, da equipe clínica.

Ao atuar na área da saúde, o bibliotecário tem condições necessárias e potenciais para solucionar e resolver questões de informação sobre casos clínicos, já que possui formação adequada por estar habilitado ao manuseio de ferramentas disponibilizadas pelos recursos informacionais e para elaborar estratégias de busca em variadas bases de dados, com o objetivo de recuperar a informação solicitada pelos usuários (BERAQUET; CIOL, 2010).

Frente ao exposto, dissertou-se, como pressuposto da pesquisa em questão, que a atuação do bibliotecário na área da saúde é uma realidade latente e emergente, uma vez que este profissional integra uma equipe multiprofissional e os ajuda a realizar atividades simples até a tomada de decisão a respeito do estado clínico de saúde do paciente.

A qualidade do trabalho do bibliotecário resultará, diretamente na atuação da equipe clínica, bem como propiciará maior integração aos profissionais, garantindo o direito de acesso e viabilizando dados e informações relevantes para a pesquisa e o ensino em saúde, criando condições de construir e consolidar seu espaço de atuação junto a uma equipe médica, visto que, suas funções, ações e tarefas exercidas vão além do processamento técnico de materiais e permeiam os processos de gestão, mediação e disseminação de informações na área da saúde.

No ambiente da saúde há muitas informações sendo processadas, o que reforça a premência de uma gestão eficiente para que as práticas informacionais (mapeamento, coleta, filtragem, análise, organização, armazenagem, disseminação e uso das informações) da equipe multidisciplinar na área da saúde sejam otimizadas e passíveis de embasar tomadas de decisões na resolução de casos clínicos.

Para tanto, a pesquisa foi desenvolvida no Centro de Reabilitação Lucy Montoro Especializado na Atenção à Saúde da Pessoa com Deficiência, em nível ambulatorial e com abordagem multidisciplinar - Unidade de Marília-SP. Este Centro pertence à Rede de Reabilitação Lucy Montoro e é coordenado pelo Instituto de Medicina Física e Reabilitação do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, o IMREA HCMUSP, que disponibiliza seus produtos para o Ensino, a Pesquisa e a Assistência à Saúde.

Deste modo, o problema da pesquisa em foco girou em torno da seguinte questão: em que medida a gestão dos fluxos de informação, realizada por um profissional bibliotecário, torna-se um processo significativo para atender as necessidades informacionais da equipe multiprofissional do Centro de Reabilitação Lucy Montoro no que concerne ao amparo à tomada de decisões no cotidiano clínico?

A atuação do bibliotecário na área de saúde vem se consolidando no Brasil, embora seja uma realidade em países como Estados Unidos e Inglaterra, onde a temática é mais abordada e familiarizada pela equipe de profissionais que compõem instituições voltadas à área da saúde.

Autores como Cullen (2011); Beraquet e Ciol (2010); Galvão e Leite (2008); Moraes e Gomez (2007); Barreto (2005) Sageant e Harrison (2004); Rigby (2004); Sakett (2003) ressaltam a importância de um bibliotecário em uma equipe clínica multidisciplinar.

O estudo justificou-se, na medida em que irá explorar o campo de atuação do bibliotecário enquanto gestor dos fluxos de informação em um ambiente clínico, pois o trabalho que este irá realizar refere-se a um novo ambiente de trabalho, mas cuja importância e relevância pode ser evidenciada.

A pesquisa propôs também, ampliar e enriquecer discussões sobre a atuação desse profissional na área da saúde sob o viés da Gestão da Informação, posto que, forneceu uma caracterização, discussão e reflexão no

que condiz aos processos de decisão, de administração, de finanças médicas e de diagnóstico para pesquisadores e profissionais da área, sendo que a atuação do bibliotecário na área da saúde, em contexto nacional, constitui-se em um cenário a ser explorado.

Nesse sentido, perfilou-se o seguinte objetivo geral para a execução da pesquisa: Analisar a atuação do bibliotecário na área da saúde por meio do estudo de caso do Centro Lucy Montoro sob o enfoque da gestão do fluxo de informação.

Os objetivos específicos são:

- a) Realizar uma pesquisa bibliográfica na literatura da área de ciência da informação sobre fluxos de informação, gestão da informação e atuação profissional do bibliotecário na área da saúde, visando identificar parâmetros de análise em curso;
- b) Identificar modelos de análise de fluxos de informação que possam oferecer subsídios para a compreensão da atuação do bibliotecário na área da saúde;
- c) Compreender como o profissional bibliotecário pode otimizar o fluxo da gestão da informação como contribuição a diagnósticos de reabilitação e tomadas de decisão de uma equipe clínica multiprofissional;
- d) Mapear os fluxos de informação na área de reabilitação da equipe de profissionais referente ao setor clínico do Centro Lucy Montoro no que tange às atividades de mapeamento, coleta, filtragem, análise, organização, armazenagem, disseminação e uso das informações;
- e) Propor diretrizes de Gestão da Informação direcionadas às especificidades da área da saúde para que sirva como um parâmetro para a atuação profissional do bibliotecário.

Com relação aos aportes teóricos para amparar a relevância da temática principal da pesquisa, foram delineados os seguintes tópicos: A Atuação do bibliotecário na área da saúde apresentando os vieses de atuação do bibliotecário e sua importância para atender as necessidades informacionais dos profissionais. É necessário que essas informações sejam organizadas e estruturadas de maneira correta, para isso é relevante aplicar uma Gestão da

Informação na área da saúde, bem como organizar, estruturar e gerenciar da melhor maneira os Fluxos de informação, Competências e Habilidades na área da saúde são essenciais para que o bibliotecário realize suas funções e atividades no seu ambiente de trabalho.

2 ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NA ÁREA DA SAÚDE

A atuação do bibliotecário vem passando por grandes mudanças e transformações, envolvendo processos de gestão, mediação e disseminação de dados e informação, havendo a necessidade de um maior reconhecimento de suas práticas profissionais dentro de uma instituição de saúde. O profissional bibliotecário, vai desenvolver distintas atividades voltadas à informação e ao conhecimento, desde o processamento técnico dos materiais, até a Gestão dos Fluxos de Informação, inserindo-se em qualquer tipo de unidade de informação como, por exemplo, bibliotecas públicas, escolares, empresariais, hospitalares, jurídicas, bancárias, centros de informação e documentação, entre outras.

Cullen et. al. (2011) em seus estudos evidencia que no decorrer dos anos os médicos, mesmo tendo recebido treinamento adequado para o uso de informação, possuem dificuldades para encontrar, acessar, selecionar e usar informação em saúde. Através do exposto, o bibliotecário exerce um importante papel perante a sociedade médica, cuja responsabilidade está relacionada, a prover informações adequadas à equipe de saúde e ao paciente. Na medida em que são ampliados os espaços de atuação, ampliam-se também as exigências por um profissional com um novo perfil, novas competências, novas funções e atividades, possuindo consciência do seu papel profissional.

O bibliotecário auxilia uma determinada equipe de profissionais multidisciplinares a sanar as suas necessidades informacionais, com diferentes tipos de informações clínicas como: aquelas conservadas nos arquivos médicos, informações técnico-científicas, bases de dados referenciais (bibliografias, artigos, textos completos), informação de caráter administrativo etc. (BIAGGI, 2018)

Esses dados e informações precisam ser gerenciados, ou seja, prospectados, selecionados, analisados, tratados, organizados e disseminados, para que a equipe clínica possa usufruir e, a partir da apropriação, construir o conhecimento.

No contexto hospitalar, muitas vezes, há deficiência quanto à comunicação entre equipes, setores ou áreas. Assim, o bibliotecário pode atuar

no sentido de proporcionar um fluxo de informação adequado, de uma maneira correta e eficiente, que atenda às necessidades informacionais da equipe.

Com a aplicação da gestão da informação, bem como os fluxos de informação gerenciados e estruturados de uma maneira correta, haverá maior confiança em avaliar uma conduta médica, possuindo uma comunicação eficaz entre profissionais, demonstrando como está o ambiente organizacional.

Para tomar as melhores decisões clínicas assertivas sobre um determinado diagnóstico de um paciente, a informação percorre todos os setores da instituição, sendo insumo de estudo e de trabalho para os diversos profissionais que compõem essa ambiência. Se a decisão foi acertada, o fluxo cumpriu seu papel. A informação fluindo adequadamente indica que há investimento na qualidade de vida e trabalho dos funcionários (WESTRUM, 2014, p. 61). Ou seja, se a informação for estruturada de maneira correta, todos os funcionários da organização vão ser beneficiados em ganhos informacionais, bem como na aprendizagem, assimilação do conhecimento e na aplicação de suas atividades rotineiras.

O apoio e o auxílio do bibliotecário aos profissionais da área da saúde no momento da tomada de decisões possibilita a conclusão dos casos, melhorando a qualidade do atendimento clínico, e diminuindo a probabilidade de erros nos diagnósticos, bem como nos custos dos tratamentos dos pacientes.

A atuação e as necessidades dos profissionais envolvidos diretamente, ou não, no acompanhamento dos pacientes são bem distintas umas das outras. Em relação ao profissional da saúde possui o seu dever em prevenir e diagnosticar doenças que envolvem a sociedade, promover e proteger a saúde e reabilitar os pacientes já acometidos. E os profissionais da informação, mais especificadamente, o bibliotecário cabe encontrar recursos, meios e métodos que contem na literatura para auxiliar os procedimentos clínicos, facilitando o trabalho e minimizando os eventuais problemas que surgirem no decorrer de suas atividades.

Por conseguinte, percebe-se o grau de importância que o bibliotecário possui dentro de uma instituição na área da saúde, pois sua formação abarca os requisitos específicos e apropriados para auxiliar os profissionais na área da saúde, bem como possuir competências e habilidades eficientes e necessárias para realizar suas atividades com destreza e eficiência.

De acordo com alguns teóricos, dos quais se destaca Valentim (2005), o bibliotecário se apresenta como um profissional adequado, possuindo competências e habilidades para atuar neste contexto, ressaltando que, o mesmo trabalha com a informação e desenvolve suas ações direcionadas no ciclo de informação (busca, coleta, organização, armazenamento e divulgação da informação).

É necessário que, o bibliotecário tenha uma formação adequada para estar habilitado ao manuseio de ferramentas disponibilizadas pelos recursos informacionais e para elaborar estratégias de busca em variadas bases de dados, com o objetivo de recuperar a informação solicitada pelos usuários (BERAQUET; CIOL, 2010). Diante desta realidade, o bibliotecário precisa deixar de ser um profissional de apoio e intermediação para "ocupar uma posição onde a análise da informação é fundamental" (PEREIRA, 2005, p. 53).

Nessa perspectiva, o bibliotecário que atua na área da saúde pode contribuir subsidiando tanto os médicos como os pacientes, pois estes também possuem necessidades informacionais sobre terapia e diagnóstico, a partir de suas práticas profissionais eficientes, tornando um tema relevante e essencial para ser estudado mais profundamente nas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

A principal função que uma unidade de informação exerce é de intermediar o acesso à informação relevante aos usuários, possibilitando ganhos informacionais relacionados à medicina, bem como para a sociedade brasileira, tendo a atuação do bibliotecário um grande potencial e diversidade com relação as suas reflexões informacionais, exercendo suas funções e responsabilidades profissionais.

O bibliotecário que atua em uma unidade especializada na área da saúde deve, buscar entender além da estrutura organizacional da instituição, a organização da informação desta área e seus usuários, para poder satisfazer suas necessidades, pois este profissional é flexível, interpreta dados, integra-se a função, geração, absorção e troca de conhecimento com toda a equipe clínica, ou seja, deve ser um profissional que almeja sempre a inovação, adquirindo conhecimento e executando suas funções da melhor maneira possível, sendo um profissional polivalente. (BIAGGI, 2018)

O campo da biblioteconomia variou seu universo de atuação, ampliando conhecimentos, competências e habilidades. A velocidade com que a informação está sendo processada está cada vez maior, provocando mudanças nos aspectos socioeconômico culturais, aliado as exigências dos ambientes organizacionais que requer e necessita de novos perfis profissionais, que disponibilizam a informação correta, de modo eficiente.

Dessa maneira, o bibliotecário deve ser altamente preparado para encarar essa nova realidade profissional, mudar a sua visão tradicional da sua atuação perante a sociedade, suas atribuições, funções e tarefas desempenhadas, bem como o seu ambiente de trabalho, e os suportes informacionais que irá desenvolver perante as mudanças que estão ocorrendo.

Com o avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação, que ultrapassam os limites das bibliotecas físicas e tradicionais, o bibliotecário precisa estar apto para entrar nesse mercado, ser capaz de ouvir opiniões contrárias as suas e ponderar sobre elas, alcançando seus objetivos, a partir da sua formação e a importância do seu papel no uso, tratamento e organização da informação.

Assim sendo, a área da saúde se constitui em um cenário onde interagem diversos profissionais com distintas demandas de conhecimento e informação. Tais demandas, tanto podem ser comuns ao amplo campo da saúde ou apenas de interesse de alguns especialistas. Junto a esses profissionais, pacientes também têm necessidades de informação, principalmente sobre diagnóstico e terapia (GALVÃO; LEITE, 2008).

A partir do que foi exposto, pode-se identificar que por meio da relação entre a atuação do bibliotecário e os profissionais da área da saúde há uma troca, integração mútua de aprendizagem e conhecimentos entre os dois, em relação aos métodos de pesquisa, as problemáticas envolvendo as melhores evidências científicas em determinar um caso clínico, a capacidade crítica em relação aos dados e informações existentes que os dois compartilham para solucionar um determinado caso de um paciente aumenta, a confiança para tomar uma decisão, aperfeiçoa as técnicas para realizar pesquisas computadorizadas e incentiva o hábito de leitura, fornece a estrutura para solucionar problemas e para o estudo em grupo, onde capacita os residentes para atuar, efetivamente, dentro da equipe; conseqüentemente proporciona ao

paciente uma atuação conjunta, mais eficaz dos recursos e melhor comunicação sobre o manejo das decisões (DRUMMOND, 2004; ROSEMBERG, 1995).

2.1 Perfil do bibliotecário da área de ciências da saúde

Na área da ciência da saúde, existe uma grande quantidade de informações sendo produzidas e processadas, dessa forma, exige-se que se criem estratégias de busca para um melhor conhecimento já existente. Atualmente, percebe-se que as atividades rotineiras dos profissionais da área da saúde são constantes e sem muita disponibilidade de horários para localizar a informação de que precisa, como por exemplo, trabalhos científicos relevantes nas suas áreas de atuação, necessitando então de profissionais competentes capazes de dar apoio nas atividades de busca e localização de materiais de qualidade. (CIOL; BERAQUET, 2009).

Para Dias (2002), a realização de buscas bem elaboradas está diretamente relacionada ao conhecimento dos usuários e, especialmente, no caso da informação especializada, das complexas fontes de informação e seu acesso. A busca pressupõe conhecimento das estruturas, linguagens e outros elementos essenciais da organização da informação, conforme Giordano e Biolchini:

A disponibilidade ilimitada de informações oferecidas pela web, associada à capacidade cada vez mais alta de recuperação dos mecanismos de busca, possibilita até mesmo imaginar que este seria o cenário perfeito para atender às mais variadas necessidades de informação dos indivíduos. Porém, [...] ao realizar uma busca sem conhecer ou sem utilizar de maneira apropriada os mecanismos de filtragem disponíveis, o indivíduo depara-se com um número tão volumoso de fontes, que se torna impossível analisar os resultados de forma tão rápida e fácil como se imaginava e se propunha poder. (GIORDANO; BIOLCHINI, 2012, p. 128-129).

No contexto da área da saúde, encontram-se profissionais bibliotecários que podem cooperar no diagnóstico clínico, realizar atividades de buscas de informações, disseminando sobre o uso de diferentes canais de comunicação, tais como as bases de dados especializadas (AZEVEDO, 2011).

A discussão referente ao perfil do profissional bibliotecário para atuar na área da saúde, surgiu na literatura internacional com o intuito de apresentar algumas mudanças conceituais sobre a atuação deste profissional. Esses perfis

são conhecidos pela presença de três grupos: bibliotecário médico, bibliotecário clínico e informacionista.

Segundo Galvão e Leite (2008), o bibliotecário médico refere-se ao profissional que trabalha em bibliotecas médicas e especializadas; o bibliotecário clínico representa o profissional que trabalha em bibliotecas e também atua em equipes de saúde; e o informacionista representa o profissional que tem conhecimento tanto da organização, quanto da recuperação da informação da área da saúde, participando de forma ativa nas equipes médicas, além de auxiliar na tomada de decisão em saúde. As atividades bibliotecárias tradicionais que incluem o serviço de referência, a busca em bases de dados, a familiaridade com a tecnologia de informação e a capacitação de usuários, são também atribuições dos três perfis.

Segundo Ciol e Beraquet (2009, p. 226), "a diferença entre o bibliotecário da área médica (atuando basicamente em bibliotecas) e o bibliotecário clínico, reside na presença deste último nas equipes de saúde, com atividades que serão definidas segundo as circunstâncias do local onde atua". A diferença entre o bibliotecário clínico e o informacionista, está na atividade que este último desenvolve, como as análises de informações próprias dos especialistas. Para atuar como informacionista, é exigido deste profissional a formação híbrida da convergência entre Biblioteconomia e Ciência da Informação com as Ciências da Saúde (GALVÃO; LEITE, 2008).

Este bibliotecário, que atua fora do ambiente das bibliotecas, diferencia-se, segundo Beraquet et al., por necessitar de capacitação específica para agir em saúde:

Não se pede que ele tenha necessariamente 'formação básica médica', mas é essencial que seja a pessoa certa para fornecer respostas adequadas a questões que surgem durante o atendimento médico, por meio de provisão de literatura relevante e de qualidade, além de imediata. A mudança que se vislumbra é sair dos serviços de bibliotecas e passar para o serviço de apoio ao processo decisório, permanecendo, porém, a essência do trabalho bibliotecário (BERAQUET et al, 2006, p. 5).

No Brasil, é difícil encontrar a atuação do informacionista e escassa a presença do bibliotecário clínico atuando em hospitais, universidades, centros de pesquisa entre outras instituições de fomento à pesquisa e desenvolvimento em saúde, fora do contexto da biblioteca (FAUSTINO; GALVÃO, 2011). É

importante, que os profissionais bibliotecários, possam reconhecer a sua atuação nas equipes de saúde e, conseqüentemente, na pesquisa clínica, como um campo fértil e promissor de atuação, buscando atualização contínua na referida área (FAUSTINO; GALVÃO, 2011).

Segundo Beraquet et al. (2007), os hospitais universitários constituem-se em um ambiente favorável a atuação do bibliotecário clínico e/ou informacionista, pois esta instituição "além de promover o ensino e a pesquisa acadêmica, visa à recuperação, manutenção e incremento da saúde das pessoas" (BERAQUET et al., 2007, p. 6). Para a autora, estudos visando conhecer as competências exigidas ao bibliotecário clínico favoreceriam a participação deste profissional em equipes clínicas e/ou multidisciplinares nos Hospitais Universitários brasileiros:

O esforço de melhorar a interação entre os profissionais de informação e os da saúde em hospitais universitários compreende uma definição mais clara da Biblioteconomia Clínica, da forma como esta pode ser inserida no contexto de um hospital universitário brasileiro e, principalmente de ações institucionais visando a capacitação desse profissional. Favorecem a realização dessas metas, os estudos para a identificação das características e habilidades essenciais para a atuação profissional do bibliotecário clínico (BERAQUET et al, 2007, p.6-7).

Os bibliotecários da área da saúde são, sem dúvida, "profissionais privilegiados", uma vez que estão inseridos num ambiente que demanda deles uma gama de competências (MARTINEZ-SILVEIRA, 2005, p. 42). Trabalham em diferentes ambiências como em bibliotecas universitárias da área, em hospitais públicos, hospitais de ensino, consultorias em projetos, revisão e orientação de trabalhos científicos etc., com distintas e específicas atividades em cada setor.

Tal fato demonstra, segundo Beraquet e Ciol (2010, p.131), "que os campos de atuação tradicionais não são mais as únicas opções para o bibliotecário, que, hoje, pode atuar em áreas antes não imaginadas e sequer consideradas".

Em vista disso, para uma melhor compreensão e visualização das semelhanças e diferenças foi realizado um quadro listando algumas características, inclusive o campo de atuação dos três perfis: bibliotecário médico, bibliotecário clínico e informacionista.

Quadro 1- Atuação, atividades, competências e habilidades dos diferentes perfis do bibliotecário na área da saúde.

Atuação	Bibliotecário Médico	Bibliotecário Clínico	Informacionista
Instituições de ensino (Bibliotecas universitárias em ciências da saúde) ou em hospitais	✓		
Equipes médicas/clínicas ou multidisciplinares		✓	✓
Atividades desenvolvidas	Bibliotecário Médico	Bibliotecário Clínico	Informacionista
1-Coleta, filtragem, análise, recuperação, organização, armazenagem, administração e disseminação da informação em saúde	✓	✓	✓
2-Mapear os fluxos formais e informais de ambientes clínicos/médicos		✓	✓
3-Realização de pesquisa e levantamentos bibliográficos para os profissionais da área da saúde	✓	✓	✓
4-Mediação na busca da informação em parceria com o usuário visando o uso da informação	✓	✓	✓
5-Auxiliar na geração de ideias, solução de problemas e tomada de decisão		✓	✓
6-Capacitação de usuários no uso de bases de dados	✓	✓	
7-Conhecimento dos usuários as diversas fontes de informação da área da saúde	✓	✓	✓
8-Avaliação das fontes impressas e eletrônicas para pesquisa da informação em saúde	✓	✓	
9-Identificação das necessidades de informação dos profissionais de saúde	✓	✓	✓
10-Buscar e auxiliar a equipe nas melhores evidências científicas para a tomada de decisão		✓	✓
11-Participação de todo o tratamento dos pacientes		✓	✓
12-Localização e sistematização de recursos informacionais para que os clínicos encontrem respostas mais adequadas no cuidado com o paciente		✓	✓

13-Auxiliar os profissionais da área da saúde na realização de pesquisas acadêmicas, serviços e produtos informacionais relacionados à área da saúde	✓	✓	✓
14-Suporte a prática clínica		✓	✓
15-Comunicação responsável dos resultados publicados da investigação científica à comunidade médica			✓
16-Atuação como ponte entre a necessidade informacional e o corpo clínico		✓	
17-Realização de análises de informação próprias dos especialistas			✓
Competências e habilidades	Bibliotecário Médico	Bibliotecário Clínico	Informacionista
1-Capacidade de fazer perguntas	✓	✓	✓
2-Conhecimento de termos e descritores médicos	✓	✓	✓
3-Conhecer sobre indexação e análise de assuntos	✓	✓	✓
4-Capacidade em manusear as ferramentas de busca em bases de dados	✓	✓	✓
5-Conhecer os métodos de pesquisa	✓	✓	✓
6-Ter habilidade na prática de disseminação da informação	✓	✓	✓
7-Ter habilidade para capacitar o usuário no uso de bases de dados	✓	✓	✓
8-Habilidade para a construção e manutenção de uma boa relação com os médicos/clínicos	✓	✓	✓
9-Competências voltadas à gestão de projetos	✓	✓	✓
10-Conhecimento de termos e descritores médicos		✓	✓
11-Conhecimento na língua inglesa	✓	✓	✓
12-Capacidade de aprender e interesse por questões clínicas e científicas		✓	✓

13-Conhecimento/noções básicas sobre anatomia e fisiologia (conhecimento clínico), bem como sobre epidemiologia		✓	✓
14-Ter espírito de equipe para trabalhar junto às equipes de saúde		✓	✓
15-Compreender e utilizar tecnologias e sistemas para gerenciar todas as formas de informação	✓	✓	✓
16-Compreender a liderança, finanças, comunicação e técnicas de gestão	✓	✓	✓
17-Ter habilidade na prática da recuperação, síntese e apresentação da informação			✓

Fonte: elaborado pelo autor a partir de Mendonça, 2015; Medical Library Association, 1992.

A partir do quadro 1 é possível notar que o bibliotecário médico atua em bibliotecas da área da medicina ou hospitalares, entretanto não integra equipes clínicas, apenas colabora com os profissionais da referida área, cooperando na assistência ao paciente, além de realizar pesquisas acadêmicas. Das 17 atividades listadas no quadro 1, o bibliotecário médico se envolve com 8, sendo essas atividades relacionadas aos serviços tradicionais da biblioteca. Em relação as competências e habilidades, há 17, sendo que 9 são relacionadas ao bibliotecário médico e 3 refere-se as habilidades que este desenvolve comuns aos outros dois perfis. O bibliotecário clínico pode atuar integrando equipes clínicas e/ou multidisciplinares, conforme apresentado no Quadro 1. Sua participação ocorre durante as reuniões das equipes, auxílio nos tratamentos, reabilitação, diagnósticos dos pacientes, rondas médicas, reuniões de orientação e educacionais ou onde houver necessidade de informação. De acordo com as atividades listadas no Quadro 1, este bibliotecário se envolve com 15 atividades, sendo elas relacionadas ao tratamento, organização, disseminação e os fluxos informacionais envolvidos na área da saúde, bem como é enfatizado a cooperação em termos informacionais que o bibliotecário possa vir a desenvolver dentro desses ambientes organizacionais, para subsidiar os profissionais da área da saúde, bem como resultando em uma conduta de qualidade para a vida e bem estar dos pacientes.

De acordo com o Quadro 1, espera-se que este profissional tenha 16 das 16 competências e habilidades listadas, sendo 3 habilidades comuns aos outros

dois perfis. O informacionista, de acordo com o Quadro 1, atua em equipes clínicas, medicas e/ou multidisciplinares. Assemelha-se ao bibliotecário clínico, no entanto, o informacionista diferencia-se por realizar análises de informações próprias dos especialistas, determinando a validade dos conhecimentos que dão suporte à prática clínica. Trabalha como um mediador entre as equipes clínicas e a informação especializada. Com relação às 17 atividades listadas no Quadro 1, este profissional se envolve com 14, sendo atividades relacionadas aos serviços tradicionais desenvolvidos na biblioteca e o restante relacionadas ao serviço desenvolvido nas equipes de saúde. De acordo com as competências e habilidades apresentadas no referido quadro, espera-se que este profissional tenha todas as 16 listadas sendo as 3 habilidades comuns entre os outros perfis e 1 habilidade específica do perfil informacionista.

Com base nesses três perfis do bibliotecário relacionado à área da saúde, descritos pela literatura científica, foram elaboradas as seções a seguir com o intuito de apresentá-los separadamente, apresentando o surgimento de cada perfil, bem como do cenário de atuação destes profissionais no Brasil e no mundo.

2.1.1 Bibliotecário Médico

Em 1917, a biblioteconomia médica surgiu nos Estados Unidos com o intuito de atender a demanda dos profissionais especializados nas 174 bibliotecas médicas que existiam na época.

O reconhecimento oficial do cargo de bibliotecário médico nos EUA ocorreu 22 anos depois, em 1939 (SCHACHER, 2001). Em 1943, com o aumento das bibliotecas médicas no país, a Medical Library Association (MLA) desenvolveu um programa de treinamento para bibliotecários médicos que foi oferecido no ano de 1947, em Nova Iorque, na Columbia University School of Library Service (SILVA, 2005). O segundo curso foi criado em Atlanta, em 1951, da Emory University, que incluía aulas no curso de Medicina (GUIMARÃES; CADENGUE, 2011).

Uma forte contribuição para a Biblioteconomia Médica veio de Estelle Brodman, norte-americana, formada em Biblioteconomia, em 1936, pela Columbia University School of Library Service, com mestrado na área concluído

em 1943 e, o doutorado em História da Medicina, em 1953. Em 1948, a National Library of Medicine (NLM), na tentativa de criar um sistema automatizado de busca de informação, permitindo um controle da literatura e facilitando pesquisas, cria o banco de dados e sistema de computador MEDLARS (Medical Literature Analysis and Retrieval System), e em 1969, cria o MeSH (Medical Subject Headings), que passa a ser adotado oficialmente como lista de descritores em Ciências da Saúde (SCHACHER, 2001).

Na década de 1960, os currículos das escolas de biblioteconomia norte americanas tiveram um avanço considerável nas rotinas técnicas, aulas temáticas relacionadas à elaboração de resumos documentários, acervos bibliográficos e à disseminação de artigos e documentos (SCHACHER, 2001), que são atividades desenvolvidas pelo bibliotecário médico.

Segundo Azevedo (2009), o bibliotecário médico não possui reconhecimento formal no Brasil e não há na literatura data ou período que indique em que momento este perfil profissional surgiu no país. Sabe-se, de acordo com Crestana (2003), que as primeiras bibliotecas de medicina de caráter acadêmico existem desde 1808 junto às primeiras Escolas de Medicina, como a "Faculdade de Medicina do Terreiro de Jesus, em Salvador (Bahia), fundada em 1808 e a Escola de Anatomia, Medicina e Cirurgia do Hospital Militar do Morro do Castelo criada pelo Príncipe Regente Dom João através da Carta Régia de 5 de novembro de 1808" (CRESTANA, 2003, p.136). Com relação à atuação dos bibliotecários médicos brasileiros, Crestana (2002); Ciol e Beraquet (2003) ressaltam que no país, grande parte dos bibliotecários médicos atuam em bibliotecas acadêmicas especializadas em saúde e seus usuários são, geralmente, além da comunidade externa, estudantes, professores, pesquisadores e profissionais de saúde.

Assim, o bibliotecário médico atua em instituições de ensino ou em hospitais, porém não integram às equipes clínicas, apenas auxiliam os médicos no sentido de cooperar no diagnóstico, realizar pesquisas acadêmicas para os estudantes, docentes e pesquisadores de medicina, disseminar informações sobre saúde aos usuários e usar diferentes canais de tecnologias de informação e comunicação como a Internet e bases de dados. Para Wolf (2002) os bibliotecários médicos tornam as bibliotecas de hospitais um espaço ativo orientado a serviços (BERAQUET et. al., 2005).

Os meios tecnológicos e informacionais que o bibliotecário médico utiliza, tais como busca em bases de dados, Internet e literatura especializada, podem fornecer um diagnóstico preciso sobre o problema de saúde apresentado pelo paciente. Essa interação entre o corpo clínico e o bibliotecário é benéfica para ambas as partes, uma vez que, proporcionam uma troca mútua entre o desenvolvimento das pesquisas realizadas pelo bibliotecário, através da análise dos resultados obtidos pelos profissionais da saúde e sua aplicação ao paciente (SILVA, 2005).

2.1.2 Bibliotecário Clínico

O termo bibliotecário clínico, surgiu no Estados Unidos em 1971, a partir de um projeto chamado *Clinical Medical Librarian* (CML) desenvolvido pela bibliotecária Gertrude Lamb, na Universidade de Missouri, em Kansas. Essa prática, surgiu em resposta às questões clínicas que não eram corretamente atendidas. Após financiamento da *National Library of Medicine* (NLM) houve o apoio de diversas iniciativas de bibliotecários clínicos nos Estados Unidos. Na Inglaterra, essa função foi introduzida por Jean Farmer após uma visita aos Estados Unidos, em 1976. Farmer, foi a pioneira no cargo de bibliotecária clínica na *Library Wills*, biblioteca do *Guys Hospital* de Londres, em 1977. Seu objetivo era estabelecer as necessidades de informação da equipe clínica. (HARRISON; BERAQUET, 2009).

Apesar dos estudos apontarem para uma atuação relevante do bibliotecário clínico com a equipe médica, McShea (2006) relata que nem sempre os médicos e profissionais da saúde são receptivos e aceitam que o bibliotecário clínico faça parte e integre a equipe. Existe uma certa relutância em confiar outras pessoas para fornecer informações relacionadas à assistência ao paciente. Compreende que cargos profissionais podem ser ameaçados e que a posição e autoridade estão sendo desafiados, além da falta de pesquisas que comprovem a efetividade da participação dos bibliotecários clínicos nos resultados ao tratamento dos pacientes.

No contexto brasileiro, a experiência com bibliotecários clínicos mais relatada e reconhecida, segundo Ciol e Beraquet (2009), ocorreu em um Programa de Biblioteconomia Clínica implantado, em 1983, pela Fundação

Pioneiras Sociais no Hospital das Doenças do Aparelho Locomotor de Brasília. De acordo com as autoras, esse programa não teve continuidade (CIOL; BERAQUET, 2009), porém, não informaram por qual motivo.

O Sistema Único de Saúde (SUS) se refere ao Sistema de Saúde Pública do Brasil. A Constituição Federal de 1988 foi quem criou, sendo regulamentado pela lei nº 8.080/90. O Sistema Único de Saúde é regido por alguns princípios e diretrizes que são: universalidade, integralidade, equidade, regionalização e hierarquização, descentralização e comando único e participação popular. (SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE, 2018). Em vista disso, Ciol e Beraquet (2009) destacam que as orientações do Sistema Único de Saúde (SUS) têm alterado a prática dos profissionais da saúde e dos gestores, e também dos bibliotecários, inseridos nesse sistema, pois este sistema de saúde aponta para a integração de equipes multiprofissionais e a organização do fluxo de informação e de trabalho existentes em unidades de saúde. As autoras ressaltam, que a biblioteconomia clínica pode constituir uma referência para atuação interdisciplinar dos profissionais dessas duas áreas, no Brasil.

É essencial encontrar os fundamentos necessários para essa prática ser aplicada no contexto brasileiro. Isso implica buscar nos modelos estrangeiros os resultados alcançados, bem como os seus benefícios, dificuldades e resistências para a sua implementação (CIOL; BERAQUET, 2009). Assim, o bibliotecário clínico pode agir como uma ponte entre a informação e o usuário, mediando com competência a informação de um lado, e a necessidade informacional do outro.

O bibliotecário clínico dessa maneira, é reconhecido nos Estados Unidos e na Europa há mais de quarenta anos (BERAQUET; CIOL, 2009), o Canadá atualmente vem ganhando destaque no crescimento dessa área. A biblioteconomia clínica como é denominada no Canadá, é um campo de conhecimento tradicional de agir dos bibliotecários clínicos, em equipes de serviços clínicos, estando incumbidos de envolver-se com as equipes médicas e pacientes para a prestação de serviços de informações baseadas em evidências médicas. Os proponentes da Biblioteconomia clínica são conhecidos por uma variedade de títulos de posição, tais como bibliotecários clínicos ou bibliotecários médicos, e praticam uma forma de Biblioteconomia incorporada (HLWIKI, 2014). Com o objetivo de disponibilizar informações íntegras, fidedignas e fatos aos usuários de informação sobre a própria saúde, os bibliotecários clínicos

destinam-se à educação do paciente para explicar os exames, testes e tratamentos, e visam aumentar a consciência global das questões de saúde e bem-estar nas habilidades da alfabetização de saúde, como também buscam se concentrar na promoção da saúde e em aprender como navegar no sistema de cuidados de saúde com êxito (HLWIKI, 2016), pois, muitas vezes a informação sobre a saúde do paciente, é fornecida sem interpretação pelos profissionais clínicos .

Assim sendo, a atuação do bibliotecário junto as instituições hospitalares e clínicas é essencial, pois este profissional subsidia a equipe clínica para a prática médica fundamentada em informação científica, bem como é um conhecedor das problemáticas relacionadas a informação em saúde, se constituindo em um interventor e gerador de informação com potencial para solucionar casos clínicos, podendo assumir uma posição colaborativa na equipe multiprofissional de saúde, propiciando a gestão do fluxo de informação para a tomada de decisão, além de auxiliar as pesquisas e as práticas médicas de outras profissões em saúde, tendo competências e habilidades específicas.

Mostrando assim, que as profissões se inter-relacionam e buscam novos desafios, com a intenção de disponibilizar à sociedade uma melhor assistência à saúde, por meio de uma prática médica mais humana e justa, possuindo um alto potencial transformador e educativo no trabalho com o conhecimento, se adaptando as novas áreas de atuação, conhecendo as melhores tecnologias de informação e comunicação voltadas a área da saúde, bem como seus recursos informacionais para melhor utilizá-los na prática e nas atividades rotineiras, para subsidiar as necessidades de informação da equipe clínica e o tratamento dos pacientes.

A produção, a apropriação e o processo de significação da informação em saúde não podem acontecer de maneira vazia, sem um propósito, pois está relacionada a questões que estão dentro de uma dimensão histórica, social e cultural da vida cotidiana dos indivíduos que estão envolvidos nesse contexto, sem deixar de considerar “[...] os mecanismos complexos de mediação que interferem nos processos de apropriação simbólica, sem que se leve em conta sua natureza, sua razão de ser, suas especificidades, suas exigências, seus modos especiais de produção, de circulação, de recepção [...]” (PERROTTI, 2009, p. 13).

A organização da informação e do conhecimento na presente era contemporânea requer um novo perfil profissional do bibliotecário que exige qualificações e maior envolvimento humano, emocional e social com outros profissionais, para que dessa forma, desempenham suas funções potencializando a produção, apropriação, o processo de significação, a comunicação, a interpretação de dados e informações, a integração funcional e a geração, absorção e troca de informação e conhecimento, melhorando significativamente a saúde e a qualidade de vida da sociedade com tratamentos, terapias, diagnósticos e a tomada de decisão assertiva.

O bibliotecário deixa de ser apenas o fornecedor de informação para tornar-se parceiro na mediação, gestão, disseminação, uso e geração de novos conhecimentos, não possuindo perfil único, pois os diversos ambientes e profissionais que compõem o amplo cenário da área possuem diversas e específicas demandas informacionais.

2.1.3 Informacionista

Um dos termos utilizados para designar a atuação do bibliotecário, é o informacionista, que foi cunhado pelos autores Davidoff e Florance, a partir de um editorial intitulado: "*The informationist: a new health profession?*", publicado no periódico da área da saúde *Annals of Internal Medicine*, em 2000. Nesse editorial, Davidoff e Florance (2000) repensam a proposta de Gertrude Lamb, propondo um profissional com as mesmas habilidades do bibliotecário clínico, porém, em um nível mais específico. Galvão e Leite (2008), abriram uma discussão sobre o que é o informacionista e quais as suas semelhanças e distinções com o bibliotecário clínico.

Segundo Davidoff e Florance (2000), esse profissional pode fazer a interface entre informação/clínica e informação/familiares do paciente, pois deve ser visto como peça fundamental do sistema de busca e seleção de informação relevante, possibilitando respostas aos clínicos e disponibilizando serviços à equipe médica, aos enfermeiros, técnicos, administradores, bem como ao paciente e sua família. Este novo profissional, deve ter em sua formação um claro e sólido entendimento da Ciência da Informação e da essência do trabalho clínico. Essa atuação profissional, permite uma experiência multidisciplinar de troca e aprendizagem, incluindo um núcleo de conceitos médicos básicos,

princípios de epidemiologia clínica, avaliação crítica e gestão da informação. Nos Estados Unidos, o conceito de informacionista já foi tema de uma conferência patrocinada pela National Library of Medicine, em 2002, com a finalidade de definir a profissão (SHIPMAN et al., 2002).

A função do informacionista nos Estados Unidos, teve um aumento significativo e vem ocupando cada vez mais espaço em hospitais, nas equipes médicas, enfermarias, em laboratórios clínicos e farmacêuticos e em ambientes acadêmicos. Essa observação foi feita por Cooper (2013) que apresenta uma revisão sistemática com as novas atividades e funções dos bibliotecários das Ciências da Saúde no período de 1990 a 2012. Cooper (2013) identifica novas funções para o informacionista, a partir da literatura tradicional. Além do informacionista, que atua nas equipes clínicas, estão:

a) o bioinformacionista que atua no campo interdisciplinar da Bioinformática, desenvolvendo métodos para armazenamento, recuperação e organização de dados sobre Biologia;

b) o informacionista da saúde pública que fornece informações para aqueles que trabalham nos setores que dão suporte a referida área e a decisões políticas.

No Brasil, não há nenhum registro na literatura de bibliotecários que estejam atuando como Informacionistas. De acordo com Galvão e Leite (2008), os trabalhos sobre o informacionista descrevem esse profissional de acordo com citações do editorial de Davidoff e Florance. Faustino e Galvão (2011) destacam que os papéis desempenhados pelos profissionais da informação no contexto da saúde são múltiplos, havendo a necessidade de maiores estudos acerca de quais conhecimentos e competências são necessários para a atuação neste campo, sobretudo, países que não sejam Canada e Estados Unidos.

Autores, como Rankin, Grefsheim e Canto (2008) apontam que existem desafios e obstáculos para atuação dos informacionistas, como por exemplo, os que se referem aos ambientes sociais, aos problemas organizacionais, e as opiniões erradas sobre a necessidade de contribuição do informacionista. Por isso, a atuação do bibliotecário não se restringe apenas aos seus ambientes tradicionais, havendo a demanda de qualificações específicas para atuar na área da saúde, financiamento por parte das organizações, além do enfrentamento de

barreiras sociais e de resistência por parte de alguns profissionais com poder já consolidado no contexto da saúde.

Grefsheim et. al. (2010) a partir de estudos realizados ao longo do tempo, concluíram que, as equipes clínicas com informacionistas demonstraram mudanças no comportamento informacional dos clínicos, fazendo com que estes tivessem conhecimentos e valorizassem a expertise deste novo profissional. Como maior benefício, os clínicos e pesquisadores destacaram a customização dos serviços referentes ao atendimento e as necessidades de informação.

2.1.4 Fontes de Informações na Área da Saúde

Com uma diversidade, riqueza e um volume extenso de informações sendo processadas na área da saúde, onde os profissionais clínicos ou médicos não possuem uma capacitação formal nos seus cursos de graduação, que enfatizam as estratégias de busca, acesso e as fontes de informações necessárias que suprem suas necessidades informacionais, bem como as atividades rotineiras em suas especialidades, não possuem disponibilidade de tempo disponível para localizar pesquisas científicas relevantes nas suas áreas de atuação, necessitando de profissionais competentes, capacitados e que darão o suporte adequado nas atividades de busca e localização de literaturas de qualidade.

Existe a necessidade de conhecer detalhadamente algumas fontes de informação na área da saúde que poderão auxiliar o bibliotecário na busca e recuperação de pesquisas científicas, bem como ensinando os médicos ou clínicos a utilizá-las, explorando ao máximo seus recursos e funcionalidades.

Serão apresentadas a seguir algumas bases de dados eletrônicas da área da saúde, como ferramentas de busca para o bibliotecário, a fim de enriquecer a pesquisa realizada, trazendo informações sobre suas finalidades e características, o que poderá colaborar com os serviços prestados pelos profissionais bibliotecários que atuam neste ramo realizando buscas para os profissionais e estudantes da saúde.

- BIREME

A Biblioteca Regional de Medicina (BIREME) foi criada em 1967 e, atualmente, está sediada na Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP).

Posteriormente mudou o nome para Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde, porém manteve a mesma sigla. A BIREME é parte integrante da Organização Pan-Americana da Saúde e Organização Mundial da Saúde (OPAS/OMS). Um centro especializado em promover o acesso a serviços de informação bibliográfica médica (PIRES-ALVES, 2008).

- SCIELO

O Scientific Electronic Library Online (SCIELO) é um portal de revistas eletrônicas que contempla diversas áreas do conhecimento, incluindo as Ciências da Saúde. Criado em 1997 e disponibilizado a partir de 1998, é fruto de um projeto cooperativo entre Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP) e a BIREME. O Portal Scielo possui mecanismos de controle de qualidade que visam avaliar os periódicos que serão ou não incluídos no portal. (MENECHINI, 2007).

- MEDLINE

Criada pela National Library of Medicine (NLM) reúne referências bibliográficas e resumos de periódicos da área Biomédica publicados nos Estados Unidos e em outros setenta países. A Medline contém e reúne referências de trabalhos publicados desde 1966 até os dias de hoje, cobrindo as áreas de Biomedicina, Enfermagem, Odontologia, Veterinária e Ciências afins. A Medline se originou do Index Medicus, criado em 1879 com o objetivo de facilitar o acesso a informações na área da saúde. Atualmente, a Medline é um subconjunto da base de dados PubMed. (PELLIZZON; POBLACIÓN; GOLDENBERG, 2003).

- DECS

Os Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) refere-se a uma relevante fonte para os profissionais que atuam na indexação e busca de informações na área da Saúde. A base de dados foi criada a partir do vocabulário da instituição norte americana National Library of Medicine, denominado Medical Subject Headings (MESH). O DeCS, é uma lista de termos trilingue (português, inglês e espanhol) que tem como principal objetivo padronizar a terminologia da área da saúde. Criado pela BIREME, contempla termos da área biomédica, enfermagem,

odontologia, saúde pública, homeopatia, psicologia e outras disciplinas relacionadas. Os conceitos que compõem o DeCS são organizados em uma estrutura hierárquica permitindo a realização de pesquisas por termos abrangentes ou específicos. O DeCS utiliza a metodologia da base de dados bibliográfica Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), sendo um dos componentes que integra a Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) (PELLIZZON; POBLACIÓN; GOLDENBERG, 2003).

- LILACS

A base Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) tem por objetivo o controle bibliográfico e a disseminação da literatura técnico-científica latino-americana e do Caribe da área da Saúde, ausente das bases de dados internacionais. Também descreve e indexa teses, livros, capítulos de livros, anais de congressos, relatórios técnico-científicos e artigos de revistas relacionados à área da Saúde. A literatura técnico-científica em saúde produzida por autores latino americanos e do Caribe é armazenada e publicada pela Lilacs desde 1982. (PELLIZZON; POBLACIÓN; GOLDENBERG, 2003).

- BIBLIOTECA COCHRANE

Uma das mais importantes e melhores fonte de informação de evidência confiável sobre os efeitos das intervenções em saúde é a Biblioteca Cochrane. Esta biblioteca conta com uma coleção de fontes de informação atualizada sobre medicina baseada em evidências, incluindo a Base de Dados Cochrane de Revisões Sistemáticas, que são revisões preparadas pelos Grupos de Colaboração Cochrane. A base Cochrane disponibiliza informações com o nível elevado de qualidade, tanto para os provedores de atenção à saúde, como para os profissionais que atuam na área de pesquisa, educação e administração pública, em todos os níveis. Tem o compromisso da buscar as melhores evidências científicas da literatura médica, para serem tomadas como base nas decisões sobre cuidados em saúde. O acesso é gratuito para usuários individuais desde que estes façam um registro on-line para dispor de um código e senha. No caso de instituições, o acesso é controlado anonimamente, com

reconhecimento automático através do endereço IP Internet Protocol (Protocolo de Internet) (PELLIZZON; POBLACIÓN; GOLDENBERG, 2003).

- LIS

O Localizador de Informações em Saúde (LIS) faz parte da BVS e contém um catálogo de fontes de informação em saúde disponíveis na Internet que foram criteriosamente selecionadas. Descreve o conteúdo destas fontes e oferece links para as mesmas. A metodologia LIS é resultado da cooperação técnica entre o Centro Nacional de Información de Ciências Médicas (CNICM) em Cuba, a Red Telemática de Salud de Cuba (INFOMED) e a BIREME. (PELLIZZON; POBLACIÓN; GOLDENBERG, 2003).

- WEB OF SCIENCE

É uma base de dados com uma extensa diversidade de artigos, com mais de oito mil periódicos de diversas áreas do conhecimento, incluindo a saúde. Contempla trabalhos publicados desde a década de 1940 até a atualidade. A Web of Science é mantida pelo Institute for Scientific Information (ISI) e, além das referências e resumos dos artigos indexados, é possível também acessar as suas citações. O acesso é pelo site ou via Portal da Capes, para as instituições associadas. (PELLIZZON; POBLACIÓN; GOLDENBERG, 2003).

2.2 Mediação da Informação em Saúde

O termo mediação da informação vem ganhando cada vez mais destaque e espaço em pesquisas a seu respeito, onde este é um fazer primordial da profissão do bibliotecário. Embora, pode-se afirmar que pesquisas anteriores possuísem um senso comum que compreende mediação como uma simples troca de informações, em que seu papel era apenas de “transmitir de um lado para outro uma determinada informação”.

A mediação da informação não se restringe na relação de dois elementos, conseqüentemente, só há mediação se existir um terceiro, podendo ser uma pessoa ou não. Nessa perspectiva, o terceiro elemento pode ser o bibliotecário,

ações que sua atuação proporciona, o espaço onde este atua e os produtos informacionais e documentários gerados por ele.

De acordo com Luft (2000, p. 449), ao buscar o significado de mediação encontrou-se a definição de “ato ou efeito de mediar” ou com os termos “intercessão e intervenção”. Dessa forma, mediação deixa de ser um termo que descreve algo concreto e passa a ser um ato à ser realizado. Para Almeida Junior:

Mediação da informação é toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais. (ALMEIDA JÚNIOR, p. 25, 2015).

A posição que o autor apresenta em relação a mediação da informação deixa claro que ele não a compreende como uma ação passiva, mas sim uma ação de interferência que acompanha todas as atividades que o bibliotecário realiza, ainda que indireta ou inconscientemente.

Desse modo, o autor quer apresentar a figura do bibliotecário como um protagonista informacional, enquanto um sujeito que participa da construção de diretrizes a serem realizadas pela sociedade. A compreensão de interferência deve ser essencial, onde o bibliotecário possui um discurso que se contrapõe à posição de neutralidade e imparcialidade quanto a ideia de manipulação. Entretanto, essas duas concepções são distintas e abarcam princípios de moral e ética que são fundamentais para uma ação eficiente do profissional bibliotecário.

O bibliotecário ao realizar uma interferência no contexto da mediação, sendo uma forma de mostrar certas informações que estão manipuladas, sobretudo pelas mídias de massa vinculadas ao oligopólio de grupos empresariais, que se sustentam de seu poder econômico e político, para cristalizar questões como verdades absolutas, de acordo com os seus interesses.

Ortega y Gasset (1976), ao abordar a missão do bibliotecário, lembra que as necessidades sociais, dado seu caráter histórico, são as que influenciam o surgimento de uma profissão, tendo no papel do bibliotecário, uma importância

maior quando o relacionamos com a democracia, onde o acesso à informação permite formar sujeitos autônomos e críticos de seu contexto social.

Dessa forma, torna-se imprescindível considerar e questionar constantemente se, embora o bibliotecário seja formado a partir dos entendimentos de uma ciência social que reconhece a importância da informação e formação do sujeito através do conhecimento, estamos dando ênfase e atenção para essas questões e fundamentos, ou simplesmente nosso fazer se desvincula de sua gênese e servimos a outras pessoas com outras ideias.

A mediação não é neutra, não é imparcial, mas sim intencional, o bibliotecário precisa assumir seu papel perante a sociedade, onde este não só organiza e dissemina informação, mas realiza uma apropriação eficiente que satisfaça uma necessidade informacional do usuário, entretanto, há de se pensar que uma determinada necessidade seja solucionada, mas que ao mesmo tempo apareça outras dúvidas e conflitos gerando novas necessidades informacionais.

É importante destacar, que o profissional bibliotecário não fique somente a espera de uma solicitação de ajuda ou auxílio por parte do usuário ao buscar por uma informação, mas que este execute uma ação de intervenção perante uma necessidade informacional. Em vista disso, a mediação está relacionada às ações implícitas e explícitas, centradas no usuário, sendo fundamental para as práticas do bibliotecário. Dessa forma, a mediação implícita ocorre a partir dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas, sem a presença física e imediata dos usuários, onde há a seleção, o armazenamento e o processamento de informação. A mediação explícita, por sua vez, acontece através da presença do usuário, onde é uma condição *sine qua non* para sua existência, mesmo que tal presença não seja física, como, por exemplo, nos acessos a distância em que não é solicitada a interferência concreta e presencial do profissional da informação (ALMEIDA JUNIOR, 2009, p. 93).

Com a interferência (implícita e explícita), associada as competências em informação, realizada pelo bibliotecário, é essencial em todos os serviços e produtos oferecidos em ambientes informacionais. Para Almeida Junior (2004, p. 86),

[...] mais do que a informação, o bibliotecário deve estar

preocupado com a mediação dessa informação. Hoje nossa reflexão aponta para a mediação- muito mais do que a informação – como objeto principal da biblioteconomia e, portanto, do fazer do bibliotecário. Tendo a mediação como diretriz, como norte, objeto, o bibliotecário pode alterar, pode transformar sua ação social, não a ideal, mas a real.

A mediação da informação, está presente em todos os fazeres do bibliotecário, mediando a informação para o usuário de maneira que atenda às suas necessidades informacionais a partir de ações implícitas ou explícitas. Embora, é necessário ressaltar que a mediação se insere além das atividades que as bibliotecas realizam, como por exemplo, o processamento técnico e o serviço de referência e informação, mas também, se constitui como um elemento essencial para a atuação do bibliotecário dentro de suas diversas atividades e funções profissionais, onde ele medeia a informação em seus diferentes campos de atuação profissional.

A figura do bibliotecário não prioriza somente aquele profissional que é responsável pela guarda, preservação e organização da informação registrada somente nos livros e documentos impressos, mas também em suas diversas outras funções relevantes para sanar as necessidades de seus usuários, onde Almeida Júnior (2004a) afirma que, “a razão de ser do bibliotecário se encontra na mediação da informação”.

No entanto, a mediação não pode restringir-se somente às atividades que são direcionadas ao seu usuário, que no contexto da saúde refere-se aos profissionais clínicos e os pacientes, mas sim abranger todo o fazer do bibliotecário, como visto anteriormente, a mediação está inserida com ou sem a presença física do usuário. A mediação aparece de maneira implícita no momento em que o bibliotecário busca, filtra, seleciona, armazena e processa a informação levando a equipe de saúde a melhor e mais atualizada evidencia científica, clinicamente relevante e aplicável a um determinado problema em questão, que possa vir a surgir sobre determinado estado clínico de um paciente, sanando dessa maneira as possíveis necessidades informacionais dos profissionais clínicos, bem como melhorando o tratamento, terapia e diagnóstico do paciente.

Para realizar essa ação de maneira correta, é necessário que o bibliotecário tenha o manuseio de equipamentos informacionais, objetivando prospectar, monitorar, selecionar, analisar, e disseminar a informação

estratégica, para tanto, deve conhecer as fontes de informação da área, ter a capacidade de análise e síntese, possuir discernimento para elaborar produtos e prestar serviços de informação customizados para de fato atender as equipes de saúde (FLORANCE *et al.*, 2002; WALTER, 2005).

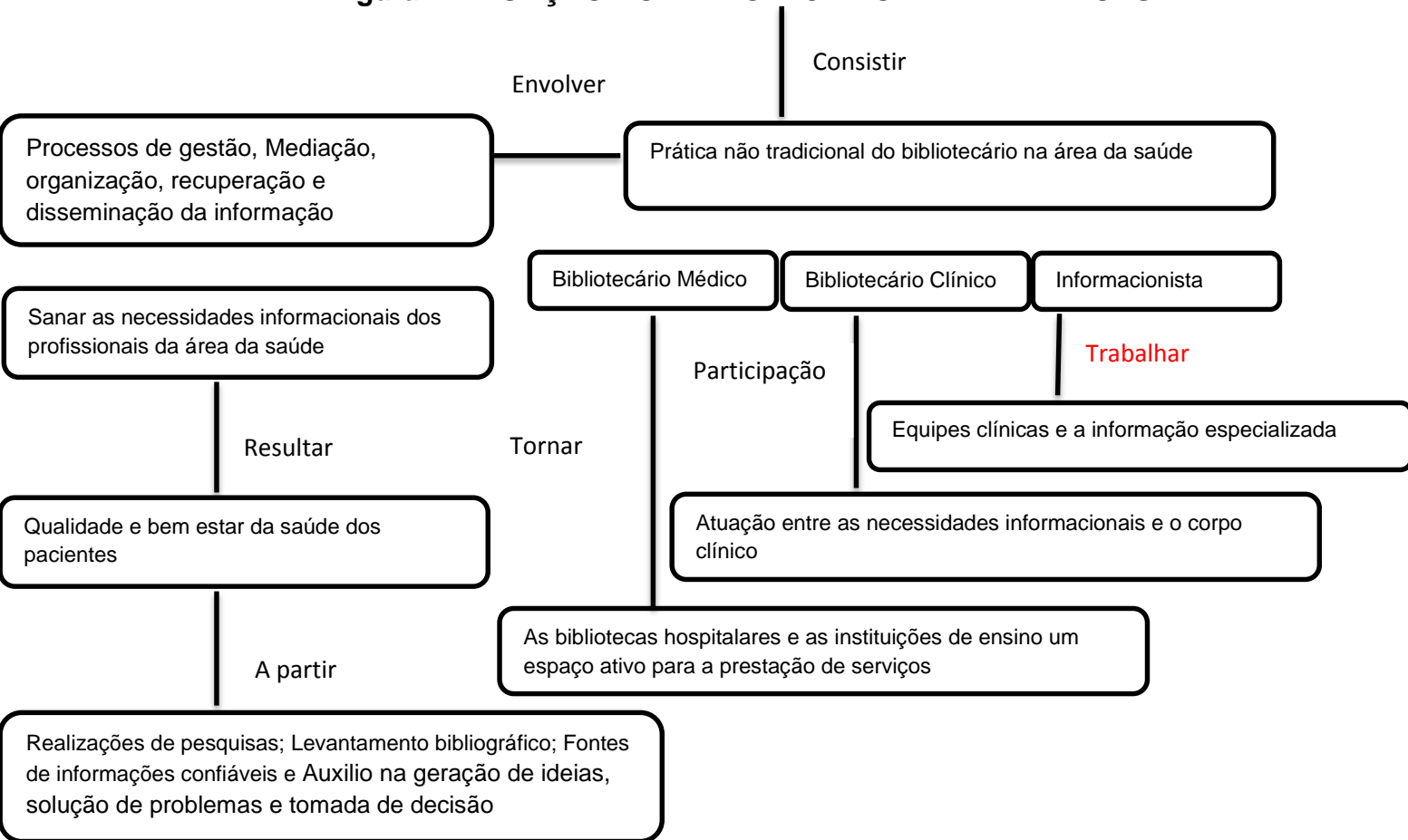
A mediação explícita, acontece quando existe uma interação entre o bibliotecário e o usuário que nesse âmbito se concentram os profissionais da saúde, onde o bibliotecário avalia e responde as suas necessidades clínicas com informações relevantes que apoiam a tomada de decisões sobre o quadro clínico do paciente, melhorando a sua qualidade de vida e bem estar, cumprindo seu papel de mediador, agente e educador informacional (LAPPA, 2004).

O bibliotecário como mediador da informação, junto à equipe médica e consequentemente com o paciente, é um profissional especialista na área da saúde, sabe trabalhar em equipe, é organizado, disciplinado, desenvolve as habilidades necessárias para saber se relacionar com o público usuário, possui um comportamento adequado, sabe quais são as necessidades de informação dos usuários, pois não fica esperando surgir uma demanda por parte dos profissionais da saúde e tem competências gerenciais e de negociação, a fim de prover acesso aos recursos e sistemas baseados em conhecimento.

Ao longo dos anos, o bibliotecário que atua na área da saúde, pode ser chamado de bibliotecário hospitalar, bibliotecário médico, bibliotecário biomédico, bibliotecário clínico ou informacionista. Enfim, independente da denominação que receba, o mais importante é perceber a evolução deste profissional, sendo um parceiro importante para as equipes médicas, em busca do melhor atendimento à saúde da população.

A partir do que foi apresentado nessa sessão, foi realizado um mapa conceitual sintetizando os principais temas abordados sobre a “Atuação do Bibliotecário na Área da Saúde”.

Figura 1: ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NA ÁREA DA SAÚDE



Fonte: Elaborado pela autora, 2019

Dessa maneira, dentre os diversos ambientes informacionais que ele atua, enfatiza-se a área da saúde onde o bibliotecário precisa ter um perfil profissional diferenciado, aplicando as TIC da melhor maneira possível na massa informacional existente, cujos recursos devem ser explorados em todo seu potencial, o que exige do bibliotecário constantes aprimoramentos em relação aos seus conhecimentos, pois o trabalho que este realiza, salientando a sua formação e a atuação perante a área da saúde, refere-se a um novo ambiente. Vale lembrar que, o aperfeiçoamento e a atualização profissional devem ser constantes, de modo a gerar serviços e produtos informacionais inovadores, bem como desenvolver a consciência de seu papel na sociedade.

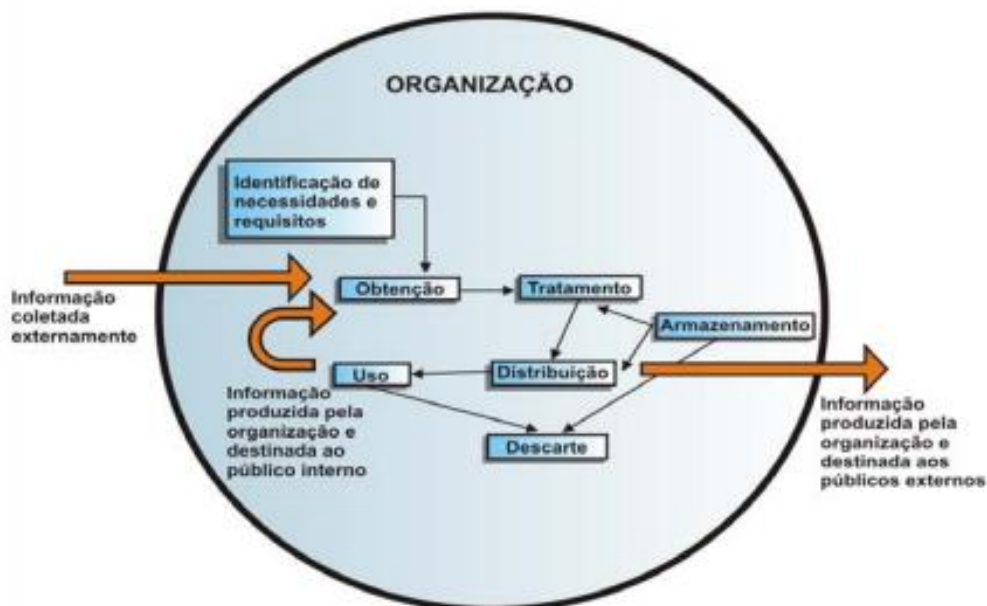
3 GESTÃO DE FLUXOS DE INFORMAÇÃO NA ÁREA DA SAÚDE

A sociedade requer um novo perfil profissional atuante em organizações que, por sua vez, exigem qualificação e maior envolvimento emocional e social dos trabalhadores. Tal afirmação não é diferente para o bibliotecário, cuja informação e conhecimento são insumos que alimentam os fluxos de informação e estabelecem uma dinâmica para a organização.

Por isso, a gestão do fluxo de informação em uma instituição ou a gestão do ciclo de vida da informação deve ser regida sob a criação e gestão de uma infraestrutura de armazenamento adequada para garantir a continuidade da organização. Desse modo, o ciclo de vida da informação está contemplada nas preocupações desde a criação e aquisição da informação, passando pela sua publicação e disponibilização, até quando necessário o seu descarte (GOUVEIA, 2006).

O contexto de cada instituição varia de acordo com vários fatores que lhes são inerentes, como a área de atuação, porte e o tipo do segmento. A importância dada a cada um desses fatores é peculiar a cada instituição e define o modo de lidar com o conjunto de atividades que envolvem a utilização da informação (SILVA et. al., 2002). Devido à importância da informação e à sua complexidade faz-se necessário gerenciá-la em todo o seu ciclo de vida que compreende as seguintes etapas: identificação das necessidades e dos requisitos, obtenção, tratamento, distribuição, uso, armazenamento e descarte como mostra a figura 1.

Figura 2 - Ciclo de vida da informação



Fonte: Beal (2004, p. 29)

De acordo com a figura 2 a identificação das necessidades e requisitos refere-se ao mapeamento de informações necessárias para os usuários. As necessidades informacionais dizem respeito a inquietações, problemas, incertezas e ambiguidades encontradas em situações e experiências encontradas no cotidiano das atividades e funções exercidas e executadas no dia-a-dia.

A obtenção, diz respeito à busca pelas informações identificadas na etapa anterior; nesse momento, não se pode deixar de considerar a integridade da informação. No tratamento trabalha-se com a organização, formatação, estruturação, análise, apresentação e reprodução com vistas à melhor acessibilidade aos usuários. A etapa seguinte, a distribuição, trata da disseminação da informação para quem dela precisa. A etapa de uso é responsável pelos aspectos que envolvem a utilização da informação para a tomada de decisão.

O armazenamento permite o uso e reuso da informação e assegura a conservação de dados e informações, que são fisicamente organizados e armazenados em arquivos, banco de dados computadorizados e outros sistemas de informação de modo a facilitar a sua partilha e recuperação. E, por fim, o descarte trata da exclusão da informação quando ela se torna obsoleta ou perde

a utilidade, proporcionando economia de recursos e melhora o acesso a informação correta (BEAL, 2004).

Em vista disso, o fluxo de informação tem como função beneficiar os profissionais com subsídios imprescindíveis ao processo de tomada de decisão. Autores como Oliveira e Bertucci (2003, p. 8) consideram que “[...] o gerenciamento da informação tornou-se um instrumento estratégico necessário para controlar e auxiliar decisões, através de melhorias no fluxo da informação, do controle, análise e consolidação da informação para os usuários”.

As organizações que executarem as suas atividades administrativas, organizacionais e de diagnóstico eficientemente, a informação terá um recurso estratégico fundamental para a maximização da qualidade do processo decisório. É unânime de acordo com literaturas consultadas afirmar que a gestão da informação baseada no fluxo de informação é um recurso estratégico fundamental para o processo de tomada de decisão.

O uso correto da informação, na presente atualidade ao qual estamos vivendo se tornou indispensável para qualquer atividade, considerada como recurso viabilizador de decisões assertivas. Entretanto, é necessário salientar um aspecto problemático relacionado à grande quantidade de informações pois, muitas vezes elas não são identificadas, processadas e recuperadas de maneira correta, para solucionar um determinado problema. Dessa maneira, uma das melhores formas de resolver esses problemas é extrair da imensa massa de informações, aquelas que são consistentes, íntegras, precisas, atualizadas, agregando valor a elas e que serão imprescindíveis para a tomada de decisão e para a resolução de alguma necessidade informacional.

Davenport (2001) diz que o ambiente informacional precisa conter pessoas que agreguem valor a informação. Essas pessoas devem conhecer diversas fontes de informações da instituição, ter facilidade de acesso às tecnologias e foco no negócio ao invés de serem voltados apenas aos objetivos funcionais da organização. O gerenciamento informacional deve ser analisado tanto pelo foco do gerador da informação, como também pela observação do usuário ou o cliente da informação gerada (DAVENPORT, 2001).

É necessário identificar as necessidades de informação; a obtenção, a classificação e a formatação de acordo com o nível hierárquico do usuário na organização; a distribuição, onde são analisados os aspectos pertinentes à

informação e sua ligação com gerentes e funcionários. Tais aspectos dizem respeito à estrutura política de acesso à informação, as tecnologias de informação disponíveis e a planta arquitetônica que faz a ligação entre os processos, os comportamentos, a estrutura organizacional e o espaço físico, etc.

Nesse sentido, o papel do profissional bibliotecário, é essencial, pois a partir de uma formação adequada e especializada, ele é capacitado em filtrar informação, organizar, analisar e disseminar para os profissionais, mais especificadamente do contexto da área da saúde, para posteriormente tomar as melhores decisões, para subsidiar as equipes clínicas nos diagnósticos, tratamentos, terapias, as melhores evidências científicas, exercendo um trabalho em prol da equipe multiprofissional, compartilhando e mediando informações e contribuindo ativamente para o aumento do fluxo e da disseminação de informações.

3.1 Fluxos de Informação

Um ambiente estável e bem definido é indispensável, para que não ocorra redundância, inconsistência e fragmentação da informação, barreiras de comunicação, desorganização do fluxo, informação desqualificada e desordenada, o que pode gerar aumento de custos de operação e dificuldade na comunicação entre indivíduos e os setores onde estes atuam, onde influi diretamente na dinâmica e uniformidade dos fluxos de informação.

Os fluxos de informação consistem em:

[...] um processo de comunicação dinâmico, que ocorre em diferentes ambientes informacionais, com o objetivo de transmitir informações, com valor agregado, de um emissor para um receptor ou múltiplos receptores, visando responder as mais complexas necessidades informacionais e possibilitando a geração de conhecimento (ARAÚJO; SILVA; VARVAKIS, 2017, p. 60).

Para Greef e Freitas (2012), fluxo de informação é uma sequência de eventos desde a geração da informação, por parte do emissor, até sua captação e assimilação pelo receptor, gerando conhecimento individual e coletivo.

O fluxo de informação, pode ser definido como um processo de mediação entre a geração da informação por uma fonte emissora e a aceitação da informação pela entidade receptora" (BARRETO, 1998, p. 122). E ainda por "aqueles que recebem e elaboram a informação tramitada no processo de

mediação são expostos a um processo de desenvolvimento, posteriormente compartilhado e repassado ao ambiente de convivência" (CURTY, 2005, p.87).

Neste sentido, o fluxo da informação é um processo de transferir a informação de um emissor para um receptor e consiste na circulação de informações por unidade de tempo. A ausência ou incapacidade de um fluxo de informação devidamente organizado e sistematizado pode comprometer o sucesso do trabalho das organizações nas mais diferentes áreas de atuações (LE COADIC, 1996).

Assim sendo, os fluxos de informações nas organizações podem ser classificados como:

a) fluxos de informações coletados externamente e utilizadas por ela como as informações de clientes, fornecedores e concorrentes que influenciam nas decisões da organização;

b) fluxo de informações produzido pela empresa e destinado a ela própria como a situação de estoque, informações contábeis, comunicações internas, relatórios, jornal interno e fluxos de informações produzidos pela empresa e destinados ao mercado referente aos pedidos de compras, faturas, informações aos clientes com relação aos produtos, campanhas publicitárias, mídia, patrocínios e internet (LESCA; ALMEIDA, 1994).

Outra perspectiva relacionada aos níveis dos fluxos de informação:

Em primeiro nível aos fluxos internos de informação se movimentam entre os elementos de um sistema, que se orienta para sua organização e controle, seriam os fluxos internos ou de primeiro nível [...] Os fluxos de informação de segundo nível são aqueles que acontecem nas extremidades do fluxo interno, de seleção, armazenamento e recuperação da informação. Os fluxos externos são aqueles que por sua atuação mostram a essência do fenômeno de transformação, entre a linguagem do pensamento de um emissor a linguagem de inscrição do autor da informação e o conhecimento elaborado em sua realidade (BARRETO, 2002, p. 20).

Outro aspecto que merece destaque dentro do contexto organizacional em relação as necessidades e uso da informação são às inovações e as TICs, aumentando sensivelmente a busca e o acesso ao universo de materiais informacionais.

A busca de informações, é o processo pelo qual as pessoas sentindo uma determinada necessidade informacional que elas desejam, com o propósito de mudar seu estado de conhecimento e adquirir aprendizagem em determinado assunto. Os usuários da informação possuem dois tipos de fontes, as fontes formais como bibliotecas e banco de dados e as fontes informais, como clientes, colegas e contatos pessoais em geral (CHOO, 2003). Neste contexto, as organizações também buscam informações através da sondagem dos ambientes, com o objetivo de reconhecer tendências atuais, novos produtos e pesquisas que possam ter impacto sobre a instituição e seus produtos e serviços.

Esta busca por informações é conhecida como administração da informação e definida como a criação de “uma ampla rede de informação, com maior número possível de participantes atuando como sensores e processando sistematicamente a informação reunida” (CHOO, 2003, p. 124). É neste momento que os fluxos de informação auxiliam nos processos internos de produção da informação, promovendo assim, as melhorias desejadas pela organização ou nos serviços de informação já existentes, mas ainda não aperfeiçoados.

Para tanto, os fluxos de informação podem ser utilizados para identificar diagnósticos de necessidade de informação e conhecimento dentro de uma organização, bem como mapear as oportunidades de melhorias frente aos processos de relacionamento com os profissionais que atuam dentro dessa instituição. Finalmente, para melhores resultados na comunicação e fluxos de informação, cada organização utiliza o canal que melhor supre suas necessidades de informações relacionadas aos profissionais em potencial e a concorrência.

São através destas informações, que as organizações desenvolvem novos produtos e serviços, aperfeiçoando os já existentes, adquirem profissionais potenciais, expandem seus mercados, criam novos canais de relacionamento e priorizam mais as oportunidades e as estratégias utilizadas. Ao observar o uso e a disseminação da informação é possível compreender que é através do fluxo da informação que ocorre a disseminação da informação, sendo uma forma de divulgação contínua e regular das informações, seja por meio de serviços informacionais, elaboração de produtos que atendam a necessidade

dos profissionais da instituição, a fim de levar ao conhecimento dos usuários as informações de seu interesse (ROMANI; BORSZCZ, 2006).

Considera-se que as organizações são constituídas pelas informações que possuem fluxos de informação que geram, denominando-se como os princípios vitais que suportam os processos, as tomadas de decisão e desenvolvimento de produtos, etc. (DURUGBO; TIWARI; ALCOCK, 2013).

São os profissionais da informação que irão gerenciar informação, documentos e conhecimento, trazendo benefícios positivos para as instituições voltadas à área da saúde. A gestão da informação “[...] requer o estabelecimento de processos, etapas ou fluxos sistematizados e estruturados, associado às pessoas responsáveis por sua condução, para que se obtenham os resultados almejados [...]”, afirmam Vital, Floriani e Varvakis (2010, p. 85).

As ações organizacionais, quando realizadas pelas pessoas que trabalham nesse contexto, dependem de dados, informações e conhecimento, pois é a partir delas que se desenvolvem as condições apropriadas para a execução de atividades e tarefas que irão influenciar no diagnóstico, tratamento e tomada de decisão de uma equipe multiprofissional.

A existência de fluxos de informação, em um ambiente organizacional possui relações com os dados, informações, conhecimento e inteligência, pois iram dar suporte a tomada de decisão. As informações são consideradas como um recurso e um ativo para as instituições, que por sua vez, precisam fluir pelo ambiente que se encontra, almejando seu desenvolvimento interno e externo, a partir da manipulação e interpretação podem ser utilizadas como vantagem estratégica e competitiva (MACHADO; TOLEDO, 2008); (MCGEE; PRUSAK, 1994).

Dessa maneira, a necessidade de informação percorre todos os níveis hierárquicos – Estratégico, Tático e Operacional de uma organização e sua prioridade, tal como seu impacto está ligado aos saberes e fazeres de cada um desses níveis.

No nível estratégico, o ambiente está voltado à elaboração de planos e planejamentos e à tomada de decisões estratégicas de ação de médio e longo prazo, com a necessidade de informações variadas e seguras, advindas de fontes externas à organização (mercado, concorrência e cliente) e de outros níveis hierárquicos.

No nível tático, o ambiente é voltado para a elaboração de normas, procedimentos, cronograma de atividades, controle de qualidade, acompanhamentos de gastos e custos, com ações de curto e médio prazo, necessitando de informações mais detalhadas e interpretadas, que provém de fontes internas a instituição.

No nível operacional, o ambiente é voltado ao controle e execução de atividades e tarefas específicas, com ações imediatas, sendo necessárias informações bem definidos, advindos do sistema interno (VALENTIM, 2010); (FERREIRA; PERUCCHI, 2011).

Figura 3 - Níveis Organizacionais



Fonte: Valentim, (2007)

Esses níveis organizacionais contam com o apoio da Gestão da Informação, que tem como objetivo potencializar e aperfeiçoar constantemente os recursos informacionais, agregando eficiência, competitividade e responsabilidade às áreas de uma organização, resultando assim em uma eficácia informacional adequada.

Para o sucesso da implementação de uma gestão de fluxo de informação em uma organização, Choo (2003, p.404) define as seguintes fases de construção e elaboração:

- Identificação das necessidades informacionais
- Aquisição da informação
- Organização e armazenagem da informação
- Desenvolvimento de produtos informacionais e serviços

- Distribuição da informação e uso.

Oliveira e Bertucci (2003) acreditam que o gerenciamento da informação tornou-se um instrumento estratégico necessário para o controle e auxílio de decisões, através de melhorias no fluxo da informação, o qual é responsável pela qualidade e adequação da informação às necessidades do usuário. O fluxo informacional surge pela necessidade de organizar e compartilhar informações em um determinado ambiente, onde Jamil (2001, p. 165) define como: "a transmissão de dados ou conjunto de dados através de unidades administrativas (...), organizações e profissionais, (...) para alguém que delas necessitam".

Conseqüentemente, os fluxos de informação estão presentes na sociedade ao qual estamos inseridos. Aprofundar os estudos sobre estes, no contexto organizacional, dentro do âmbito da saúde é muito importante no que condiz ao estudo da ciência da informação, reconhecendo que as organizações que são baseadas nas informações que possuem (CHOO, 2006) e no nível de relevância que cada uma exerce dentro da instituição.

Os fluxos de informações, são os princípios essenciais que sustentam os processos, funções, atividades, tarefas, tomada de decisões e o desenvolvimento dos serviços e produtos que a instituição possui, como já falado, o fluxo de informação é um processo onde a criação da informação existe, seu processamento, armazenamento, seleção, recuperação e por fim o uso da informação sendo que, está precisa de um tratamento adequado, pois dentro da área da saúde é um componente imprescindível, visto como um recurso estratégico, responsável pela compreensão de processos organizacionais, pelo conhecimento e ações como capacitação, tratamento e transmissão de dados que ocorrem nas instituições. Sem informação, as organizações não são capazes de reconhecer a importância de suas fontes e tecnologias de informação (CHOO, 2003).

Além disso, a informação é a base do conhecimento, "é um meio ou material necessário para extrair e construir conhecimento" (NONAKA; TAKEUCHI, 1997, p. 63). Refere-se a um conjunto de dados que são coletados e processados, é uma mensagem no formato de documento ou comunicação que possui um emissor e um receptor onde o significado envolve uma nova interpretação de algo (DAVENPORT; PRUSAK, 1998). Para tanto, uma mensagem de informação "deve ser intencional, arbitrária e contingente ao

atingir o seu destino: criar conhecimento no indivíduo e na sua realidade" e é através do fluxo de informação, com a ajuda do processo de comunicação, que ocorre o "fenômeno da organização" (BARRETO, 1998, p.1).

Assim, informação precisa ser gerida e passar por aperfeiçoamento constantemente em organizações, especificamente a área da saúde, onde há diversas operações a serem desenvolvidas pelos setores, e essa informação se estiver com a devida estruturação, uma instituição hospitalar ou clínica só tende a agregar eficiência, benefícios as atividades e funções executadas na rotina de trabalho, desempenhando-as com mais responsabilidade e consistência em resolver um caso de um paciente.

3.2 Modelos de Fluxos de Informação

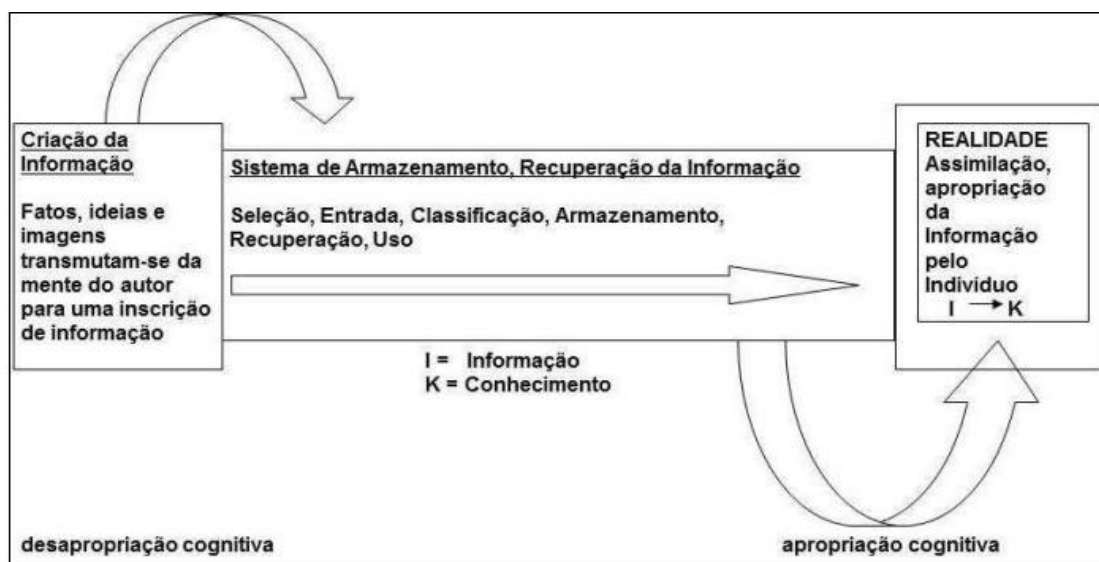
Nessa perspectiva, foram escolhidos o modelo de Barreto (2003), o modelo de Choo (2006) e o de Valentim (2010) sendo 3 (três) modelos de fluxos de informação para representar e compreender o processo da informação na organização, para posteriormente, compreendê-los em sua natureza aplicada, em uma instituição voltada à área da saúde.

Barreto (2003, p. 3) disserta que o fluxo de informação acontece em dois níveis:

[...] em um primeiro nível os fluxos internos de informação se movimentam entre os elementos de um sistema de agregação, armazenamento e recuperação da informação, e se orienta para sua organização e controle. Estes fluxos internos se agregam, por uma premissa de razão prática e produtivista, em um conjunto de ações pautado por decisões e um agir baseado em princípios. Este é o mundo do gerenciamento e controle da informação. O sistema de armazenamento e recuperação da informação.

Segundo Barreto (2003, p.3) os fluxos de segundo nível, acontecem no limite do fluxo, ou seja, de primeiro nível. "Os fluxos extremos são aqueles que por sua atuação exhibe a essência do fenômeno de transformação, entre a linguagem do pensamento de um emissor e a linguagem de inscrição da informação". Para esses fluxos de segundo nível como mostra a figura 3, percebe-se o processo de cognição, a informação transformou-se em conhecimento pelo sujeito receptor da informação.

Figura 4 - Fluxos Informacionais de Segundo Nível



Fonte: Barreto – 2003 – p.3.

O fluxo atua em um sistema de criação da informação (fatos, ideias e imagens que mudam da mente do autor para a inscrição de informação), do processamento (seleção, entrada, classificação, armazenamento, recuperação e uso), e posterior consolidação dessa informação como realidade em um processo de transformação da informação (**I**) em conhecimento (**K**) pelo indivíduo a partir da assimilação, apropriação da informação. Se o sujeito teve acesso a informações, entretanto não conseguiu apropriar-se dela e, conseqüentemente, transformou o conteúdo em conhecimento, o usuário estará em um primeiro nível, uma vez que os fluxos internos de informação estão voltados para agregação, armazenamento e recuperação da informação, orientando-se para a organização e o controle. No caso de necessariamente haver a apropriação do usuário/receptor, ou seja, existir a construção de conhecimento, já se constitui fluxos de segundo nível ou fluxos externos.

Em vista disso, se não acontecer de o sujeito assimilar, a partir desse processo, se o receptor não entender a mensagem, compreende-se que não houve eficácia no que se refere a dinâmica do fluxo de informação. Diante disso,

quando o receptor "[...] agrega um diferencial naquela informação, o fluxo opera em um sistema de criação da informação gerando o conhecimento" (SAVI; SILVA, 2009, p.181).

Os fluxos de informação não se baseiam apenas em um processo de interação entre o indivíduo e uma determinada estrutura, mas como um fator essencial para produzir conhecimento, e isso significa que essa construção em estruturas organizacionais é dependente dos fluxos de informação.

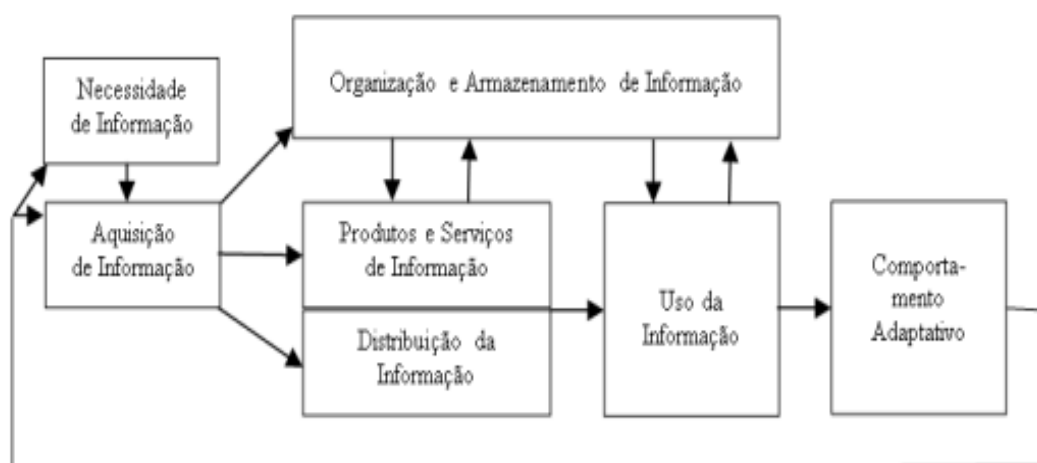
Desse modo, os fluxos informacionais estão relacionados a três fatores:

- a) aos indivíduos que necessitam de informação;
- b) a informação;
- c) a apropriação da informação entendida como uma modificação do estado cognitivo do indivíduo – ou seja, a efetivação do conhecimento.

Nessa perspectiva, a significação deve ocorrer para que o indivíduo compreenda se as informações são relevantes ou não para satisfazer suas necessidades.

Destaca-se também, o modelo de Choo (2006), em que o autor denota que um fluxo contínuo de informações é mantido entre a criação de significado, a construção de conhecimento e a tomada de decisões, resultando no uso de informação em uma etapa que ofereça um elaborado contexto, bem como mais recursos para o uso da informação nas outras etapas.

Figura 5 - Modelo Processual de Administração da Informação



Fonte: Choo (2006).

O conhecimento organizacional pode-se referir a um modelo processual de administração da informação e para isso é necessária ser visto como a gestão de uma rede de processos (adquirir, criar, organizar, distribuir e usar a informação), sendo importante estruturar os processos, compreendendo essas categorias e criando estratégias de administração da informação, por meio de um ciclo contínuo de seis processos correlatos: 1) Identificação das necessidades de informação; 2) Aquisição da informação; 3) Organização e armazenamento da informação; 4) Desenvolvimento de produtos e serviços de informação; 5) Distribuição da informação; 6) Uso da informação.

Com esse modelo, Choo quer apresentar uma estrutura para os processos de administração da informação, como um fluxo contínuo para manter e alimentar o conhecimento da organização, obtido após um “comportamento adaptativo” - nesse contexto entendido como o uso eficiente da informação, explicando que são ações dirigidas para objetivos, mas que também reagem a condições do ambiente. Nesse modelo, está presente a interação das reações da organização com as ações de outras, gerando novas mensagens aos quais se devem atentar, pois isso mantém novos ciclos de uso da informação. (CHOO, 2006).

Para Valentim (2010, p.17), os fluxos de informação são criados pelas próprias pessoas e setores atuantes das organizações. Os fluxos de informação são divididos em fluxos informacionais formais (estruturados) ou informais (não estruturados), que, segundo Valentim (2010), podem ser explicados como,

Os fluxos informacionais estruturados se caracterizam por sua visibilidade, se constituem no resultado das atividades e tarefas desenvolvidas de forma repetitiva [...] Os fluxos informacionais não estruturados se caracterizam, quase sempre, por sua invisibilidade, porquanto se constituem no resultado de vivências e experiências individuais e grupais dos sujeitos [...] (VALENTIM, 2010, p.18-19).

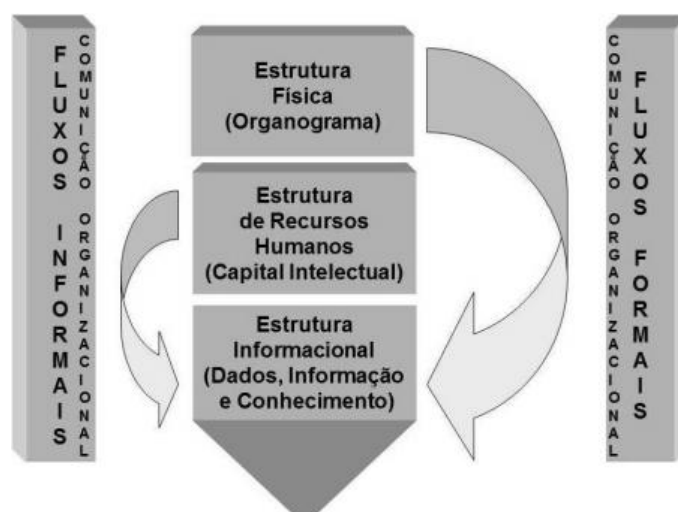
Os fluxos estruturados, referem-se à informação que está registrada em um suporte. Nos fluxos não estruturados, a informação não é registrada, mas nem por isso deixa de ser informação. Por conseguinte, as organizações são formadas por 3 (três) ambientes, quais sejam:

[...] primeiro está ligado ao próprio organograma, isto é, as inter-relações entre as diferentes unidades de trabalho como diretorias, gerências, divisões, departamentos, setores, seções etc.;
o
segundo

está relacionado a estrutura de recursos humanos, isto é, as relações entre pessoas das diferentes unidades de trabalho e, o terceiro e último, é composto pela estrutura informacional, ou seja, geração de dados, informação e conhecimento pelos dois ambientes anteriores (VALENTIM, 2002, p. 3).

A partir do momento em que os 3 (três) ambientes são caracterizados, torna-se possível realizar o mapeamento dos fluxos formais e informais, bem como o estabelecimento de quais são formais e quais são informais, observando em cada nível, como cada um atua.

Figura 6 – Ambientes Organizacionais



Fonte: Valentim (2005)

Os fluxos formais e informais subsidiam a gestão da informação e a gestão do conhecimento. Em ação prévia para que essas ações sejam efetivadas, deve-se realizar o mapeamento dos referidos fluxos. Na Ciência da Informação, os fluxos de informação “[...] permitem o estabelecimento das etapas de obtenção, tratamento, armazenamento, distribuição, disseminação e uso da informação [...]” (VITAL; FLORIANI; VARVAKIS, 2010, p. 85).

De acordo com o modelo de Valentim (2010) os fluxos de informação são categorizados como estruturados (formais) e não estruturados (informais). Os estruturados referem-se as atividades e tarefas repetitivas, a partir de normas, procedimentos e especificações claras (via Gestão da Informação), registrados em algum suporte, circulando em vários meios e ambientes ou seja, possuindo uma finalidade concreta, tangível e visível.

Os não estruturados podem não ser registrados, resultados de vivências e experiências individuais ou em grupos, compartilhadas dentro do ambiente organizacional, com o auxílio da Gestão do Conhecimento.

Os fluxos de informação estruturados percorrem todos os setores do ambiente organizacional podendo ser de um mesmo nível hierárquico, chamados de fluxos horizontais, ou em setores de diferentes níveis hierárquicos, chamado de fluxos verticais. Cada um dos níveis hierárquicos, possui um intuito e corresponde a uma necessidade e demanda específica.

Valentim (2010) explica que entender os fluxos de informação, é entender o fluxo da estrutura organizacional em sua complexidade, e este é o caminho para “compreendermos os fenômenos que envolvem as organizações contemporâneas”, pois toda atividade possui uma origem em uma informação que posteriormente resultara em uma outra nova informação. Para a autora, são os fluxos de informação os elementos norteadores da hierarquia, autoridade, responsabilidade, comunicação e suas dinâmicas, que diferenciam conforme a cultura de cada organização. Moraes e Fadel (2010) também defendem que o estudo do fluxo das informações corresponde ao elemento chave para o desempenho das organizações.

Os fluxos de informação, são insumos para o desenvolvimento de atividades e tarefas, bem como responsáveis pelo desempenho, efetividade e tomada de decisão, onde em ambientes organizacionais exige grande responsabilidade e tem alta relevância social, pois envolve a qualidade de vida e bem-estar das pessoas. Nesse contexto, o uso correto das informações, funciona como instrumentos ou ferramentas para diminuir o grau de incertezas sobre uma determinada situação de saúde, dando suporte ao processo de tomada de decisão.

Meggison et al., (1998, p.194) dizem que “a tomada de decisão pode ser compreendida como a escolha consciente de um rumo de ação entre várias alternativas possíveis para se chegar a um resultado desejado”.

A tomada de decisão, segundo Oliveira (2004), é a conversão das informações analisadas em ação. O bibliotecário busca informações que atendam às necessidades de seu público usuário, espelhando a real situação da instituição, para que o processo decisório seja efetuado de forma eficaz, para alcançar os resultados pretendidos. Neste sentido, entende-se que as decisões

precisam ser tomadas de forma ágil e correta, possuindo um fluxo de informação corrente e estruturado, para o desempenho e gerenciamento de qualidade das organizações

Para Drucker (1998 apud DAVENPORT; PRUSAK, 1998, p. 19), informação é definida como “[...] dados dotados de significado e propósito.” Deste modo, a informação torna-se relevante, onde há interação de pessoas e setores com os fluxos, que agrega valor às informações que ali circulam, confirmando a sua importância e, fazendo-a constituir-se em subsídio essencial para a tomada de decisão.

Dantas (2005, p. 113-114) esclarece que:

Como a tomada de decisão depende das informações, é importante que estas sejam revestidas de qualidade. Não basta ter apenas informações é necessário tê-las com qualidade para que o processo decisório seja bem-sucedido.

Assim, identifica-se que a gestão do fluxo de informação representa elementos fundamentais para o desenvolvimento e sustentabilidade de organizações voltadas a área da saúde. Acrescenta-se a essa assertiva, que essas instituições sejam hospitalares ou clínicas e que estão em constante processo de produção de informações e precisam se atentar para o seu gerenciamento eficaz, dentro de uma estruturação adequada e correta, resultando em uma tomada de decisão eficiente, onde a qualidade das decisões tende a ser potencializada, obtendo-se os resultados pretendidos.

3.3 Gestão da Informação na Área da Saúde

Instituições da área da saúde, enquanto entidades ligadas à qualidade de vida e ao bem-estar social da sociedade, precisam estar atentas à gestão adequada de seus repertórios informacionais, visto que, a informação qualifica-se como um componente estrutural e funcional para a prestação de serviços à disponibilização de tratamentos adequados e eficientes, bem como ao atendimento efetivo e humanizado à toda a população.

Para isso, é necessário realizar uma Gestão da Informação (GI) eficiente para que as informações sejam analisadas, organizadas, recuperadas e compartilhadas no intuito de que as funções, atividades e ações médicas possam ser desenvolvidas e efetivadas da melhor maneira possível.

A GI enuncia a necessidade de se buscar oportunidades em um amplo mercado de atuação, enfatizando que, a implantação de estratégias, programas e atividades de gestão é fundamental para qualquer tipo de organização, nos remetendo a ideia de que a informação deve ser gerida com eficiência e eficácia, de modo a gerar resultado e desenvolvimento constante para as organizações, bem como propiciar ao público usuário condições para a apropriação, geração, compartilhamento e uso de distintos de informação.

Por Gestão da Informação (GI) e Gestão do Conhecimento (GC) compreende-se:

A gestão da informação é um conjunto de estratégias que visa identificar as necessidades informacionais, mapear os fluxos formais de informação nos diferentes ambientes da organização, assim como sua coleta, filtragem, análise, organização, armazenagem e disseminação, objetivando apoiar o desenvolvimento das atividades cotidianas e a tomada de decisão no ambiente corporativo. A gestão do conhecimento é um conjunto de estratégias para criar, adquirir, compartilhar e utilizar ativos de conhecimento, bem como estabelecer fluxos que garantam a informação necessária no tempo e formato adequados, a fim de auxiliar na geração de ideias, solução de problemas e tomada de decisão (VALENTIM, 2004, não paginado).

O principal objetivo da GI é “[...] identificar e potencializar recursos informacionais de uma organização ou empresa e sua capacidade de informação, ensinando-a a aprender e adaptar-se a mudanças ambientais” (TARAPANOFF, 2006, p.22).

A gestão da informação se refere a um conjunto de processos inter-relacionados que envolvem a identificação das necessidades informacionais, organização e armazenagem da informação, desenvolvimento de produtos e serviços informacionais, distribuição e uso da informação (TARAPANOFF, 2000).

A gestão do conhecimento se concentra em envolver os fluxos informais da organização desempenhando atividades, tais como: desenvolvimento de uma cultura organizacional positiva em relação à geração do conhecimento; mapeamento e reconhecimento dos fluxos informais de informação e conhecimentos existentes interna e externamente à organização; tratamento, análise e agregação de valor às informações e ao conhecimento, utilizando tecnologias de informação; socialização do conhecimento produzido, interna e

externamente; criação e disponibilização de produtos e serviços de informação e conhecimento, assim como de sistemas de informação (VALENTIM, 2002; 2004).

Diversas instituições confundem a Gestão do Conhecimento (GC) com a Gestão da Informação (GI), pois explicam que realizam a GC, mas na verdade estão realizando a GI, e dessa maneira é importante conhecer cada uma delas (VALENTIM, 2008). Além disso, muitas vezes as instituições realizam somente a Gestão Documental (GD), que, por sua vez, faz parte da GI, entretanto elas não são a mesma coisa.

Para Ponjuán Dante (2004, p.129, tradução nossa), a gestão documental,

[...] é um processo administrativo que permite analisar e controlar sistematicamente ao longo do seu ciclo de vida, a informação registrada que é criada, recebida, mantida e utilizada na organização, relacionadas à missão, objetivos e operações. Também é considerado um processo para manter as informações em um formato que permite o acesso em tempo útil, por isso são necessárias tarefas e procedimentos para cada fase e uso desta informação registrada que é evidência das atividades e operações das organizações e permitir-lhes maior eficiência.

A gestão da informação se justifica como sendo referente as ações relacionadas à “obtenção da informação adequada, no formato correto, para a pessoa indicada, a um custo adequado, no tempo oportuno, em lugar apropriado, para tomar a decisão correta” (WOODMAN apud PONJÚAN DANTE, 1998, p. 135). Para isso, é necessária a aplicação da gestão documental com técnicas de produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou o seu recolhimento (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 100), desde a sua produção até o seu destino final, podendo ser recolhido para guarda permanente ou ser descartado.

Desse modo, de acordo com Lopes (2000), a gestão da informação e a gestão documental possuem relações uma com a outra, pois “a gestão de documentos é onde desagua a gestão da informação” (LOPES, 2000 p. 247-251).

Ponjuán Dante (2004, p. 139) discute também a relação que existe entre a gestão da informação e a gestão documental, justificando que não há uma subordinação, mas que uma nutre-se da outra, assim como a gestão documental utiliza a gestão da informação em seu subsistema. Em vista disso, pode-se

considerar que existe uma inter-relação simbiótica entre a gestão documental e a gestão da informação, já que ambas se auxiliam e são beneficiadas em seus processos.

Em vista disso, a informação no contexto da área da saúde precisa passar pela gestão da informação nos processos que envolvem a informação e seus fenômenos, portanto, deve haver uma atenção com os documentos que instituições clínicas e hospitalares geram, recebem e utilizam para realizar suas atividades e tomar as devidas decisões sobre o estado de saúde do paciente.

A gestão documental, faz parte desse processo, garantindo uma informação de qualidade com um alto valor agregado, manutenção dos processos de trabalho, uma vez que permite determinar quais requisitos serão considerados na sua criação, classificação, registro, descarte e armazenamento.

A gestão do conhecimento como um diferencial competitivo, deve ser entendida como um processo sistemático de busca, seleção, organização, caracterização e apresentação da informação transformada em conhecimento.

O contexto organizacional da área da saúde é imprevisível, com diversas informações sendo geradas, está por sua vez, é um recurso determinante para a melhoria dos processos, produtos e serviços, tornando-se evidente que essas instituições que dispõem das melhores informações, alcançam melhor performance na prática clínica, tratamentos e reabilitação do paciente. Para isso, a informação no contexto da área da saúde precisa passar tanto pela gestão de documentos, gestão da informação como pela gestão do conhecimento.

Essa relação entre gestões é objeto de estudo de Santos (2008) e pode ser demonstrada no quadro a seguir:

Quadro 2 - Gestão documental, informação e do Conhecimento

	GESTÃO DE DOCUMENTOS	GESTÃO DA INFORMAÇÃO	GESTÃO DO CONHECIMENTO
FOCO	Acervo Orgânico	Calçado sobre a informação em geral	Tem como foco as pessoas
OBJETIVO	Assegurar a autenticidade dos documentos orgânicos Comprovar fidelidade dos processos; Eficiência e eficácia administrativa.	Dar suporte aos processos internos; Assegurar a qualidade das operações;	Facilitar as relações; Assegurar desenvolvimento e inovações contínuas;

		Eficiência e eficácia administrativa	Eficiência e eficácia administrativa.
OBJETIVO DE ESTUDO	Documentos ou informações orgânicos como objeto.	Informação como objeto	Conhecimento como objeto
INSTRUMENTOS	Planos de classificação; tabela de temporalidade; manual de redação.	Taxonomias; Tesaurus; Índices.	Mapas de conhecimento; banco de competências; intranet.
CARACTERÍSTICA DO OBJETO	Documentos e informações explícitos e factuais.	Informações é explícita e factual.	Conhecimento é tácito , mas também explícito .
ÁREAS DE CONCENTRAÇÃO E INTERESE	Proveniência de documento (fundos); informação registrada; Produção, gerenciamento, uso, conservação e destinação de documentos; avaliação diplomática documental.	Comunicação humana; efetividade, eficácia e relevância; informação: uso, necessidades e Tecnologia da informação.	Mapeamento e registro do conhecimento; compartilhamento e transferência do conhecimento; Uso e reuso do conhecimento; Gerenciamento de competências.

Fonte: Santos (2008)

Sendo assim, informação orgânica é originada dentro da instituição, ou seja, suas informações internas são relacionadas com a missão, funções, tarefas e atividades que a instituição aplica e desenvolve (FAUVEL, VALENTIM, 2008, p. 238), ou seja, refere-se as informações que as próprias instituições produzem, no contexto da área da saúde, como um insumo estratégico que diz respeito a como essas informações são usadas, com a finalidade de melhorar a tomada de decisão, tratamento, terapia e diagnóstico, bem como atividades relacionadas à administração hospitalar, para posteriormente ser aplicada na prática, aumentando a eficiência no atendimento ao paciente e contribuindo com a melhoria dos cuidados de saúde.

É importante destacar que o profissional bibliotecário tem um papel de grande relevância a partir da sua atuação, mas ele não irá executar e desenvolver as atividades sozinho. É necessário que se aplique um trabalho colaborativo entre o bibliotecário e os outros profissionais que integram outros setores das equipes de saúde, envolvendo também as áreas de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC), financeira, administrativa, de recursos humanos, etc.

É significativo distinguir o que se encontra nos níveis operacional, tático e estratégico, uma vez que exigem diferentes formas de atuação por parte da GI. Sendo assim, para que um programa de GI seja implementado é preciso

primeiramente que aconteça a GD, uma vez que propicia a base para a implementação da GI.

A instituição hospitalar se constitui em uma organização de aprendizagem ou em uma rede de aprendizagem, cujos atores sociais dedicados aos cuidados dos pacientes se inter-relacionam, com o objetivo de tratar as pessoas.

De acordo com Valentim (2004, p.164), “[...] o trabalho em equipe propicia uma visão holística nas pessoas responsáveis pelo desenvolvimento do trabalho, assim como exige uma postura profissional flexível e, principalmente, integradora”. A mesma autora afirma que, quando realizada por uma equipe multidisciplinar, a GI e do conhecimento é mais eficaz devido à troca de experiência proporcionada por cada uma das especialidades envolvidas.

Desenvolver uma cultura gerencial e organizacional que favoreça a pesquisa e as práticas profissionais em um hospital, passa a ser um desafio para o bibliotecário, porque este necessita estar em sintonia com as mudanças e as oportunidades que surgem em seu campo de atuação.

A GI, como uma prática consolidada, oferece o estabelecimento de processos, etapas, fluxos sistematizados e estruturados, que associados às pessoas responsáveis pelo seu gerenciamento, oferecem condições para o embasamento e resultados satisfatórios para a tomada de decisões assertivas dos profissionais da área da saúde.

De acordo com Cunha (2005) o processo de gestão da informação deve ser aplicado à realidade da organização, dentro do contexto da saúde, seja dentro de clínicas, hospitais, tanto em ambientes privados como públicos. É fundamental identificar as informações que estão sendo produzidas, processadas, coletadas e a finalidade dessas para as instituições de saúde.

O tratamento e o uso da informação são primordiais para a melhoria contínua da qualidade da gestão da instituição, objetivando uma integração harmônica das áreas tecnológica, administrativa, econômica, assistencial, de docência e pesquisa, com a razão última de atender à adequada prevenção e assistência a indivíduos ou populações em situação de risco (BRASIL, 2002).

A função da GI é atender os seguintes aspectos: a obtenção, a administração e uso de informações tanto interna quanto externamente. Os hospitais são responsáveis por uma imensa quantidade de produção de registros e das informações em saúde. Nos hospitais públicos, especialmente falando, por

integrarem o Sistema Único de Saúde (SUS), há necessidade da alimentação de sistemas de uso obrigatório devido às regulamentações e normas existentes.

Essas informações são úteis não só para a realidade interna, mas também para atividades de planejamento, organização e avaliação das atividades do próprio SUS. Segundo Cunha (2005), o primeiro passo para uma gestão da informação eficiente é atender as necessidades informacionais da direção, dos coordenadores e profissionais das áreas assistenciais e administrativas e dos pacientes. Tudo isso em consonância com as demandas externas. Para Nicz e Karman (1995), a informação obtida e não discutida e nem analisada é uma informação sem utilidade.

Em vista disso, é pertinente elaborar um plano contemplando os processos e as atividades de produção, difusão e utilização de informação de acordo com o tamanho e complexidade da instituição. A práxis da gestão da informação hospitalar volta-se para a adoção dos processos apresentados por Cunha (2005): identificação das informações necessárias, organização de produtos e serviços de informação voltados para o apoio aos processos administrativos e assistenciais; definição de processo de coleta e transformação de dados e de informação no hospital; análise e transformação dos dados em informação; armazenamento, transferência e disseminação dos dados e das informações; integração e utilização das informações, interfaces departamentais e o descarte dos dados e informações obsoletos.

Banks *et al.* (2005) destaca que o bibliotecário que atua no campo da Saúde, pode minimizar a dificuldade que os usuários possuem em identificar e encontrar a informação correta, avaliar e usar corretamente as fontes de informação. Para tanto, é necessário convencer os gestores, profissionais de saúde e público em geral da importância desses serviços.

A formação do bibliotecário que, tradicionalmente segue um modelo de planejamento e gestão sistêmicos, cujas atividades abrangem o ciclo informacional (geração, organização, disseminação e uso da informação), na atualidade altera-se para a mediação da informação, em que é fundamental garantir a efetiva comunicação entre os atores do fluxo informacional (médicos e bibliotecários, em se tratando da saúde), intensificando um trabalho mais mediacional do que operacional (MIRANDA, 2004).

A partir da implementação dos processos acima mencionados, o profissional bibliotecário tem subsídios, ferramentas e competências para subsidiar as informações que são geradas dentro desse ambiente organizacional, havendo uma inter-relação entre as práticas de atuação dos profissionais da saúde envolvidos, de maneira a atender as demandas informacionais e manter o equilíbrio da organização e, nesse contexto, as tecnologias e os sistemas de informação tornam-se recursos valiosos.

Dessa maneira, a gestão da informação na área da saúde ajuda o bibliotecário a agregar valor à informação, a fim de transformá-la em conhecimento, apoiando assim o planejamento estratégico da instituição. Davenport (1998, p.173) compreende a gestão da informação como um “[...] conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como as instituições obtêm, distribuem e usam a informação e conhecimento”. Todavia, o processo da GI em organizações, segundo Davenport (1998), deve passar por melhorias constantes, ou seja, em aperfeiçoamentos contínuos que, por sua vez, podem fazer o uso das abordagens de qualidade total ou das abordagens ecológicas (mais voltadas às pessoas).

Em todo momento, profissionais da área da saúde tanto médicos como clínicos exercem o papel de tomar diversas decisões, pois esse campo de atuação envolve diferentes tipos de informações como aquelas conservadas nos arquivos médicos, informação técnico-científica, bases de dados referenciais (bibliografias, artigos, textos completos), informação de caráter administrativo.

Para assim, auxiliar a equipe com relação ao paciente dando suporte a solução de algum problema ou a partir de uma necessidade de gerir questões relacionadas à informação e ao conhecimento, vê-se um maior reconhecimento oferecido ao profissional da informação que passa a ser visto como um gestor da informação (BARRETO, 2005), onde obtém-se respostas rápidas e eficientes, caso isso não ocorra, todo o processo organizacional fica comprometido.

A GI possui aspectos relevantes que compreendem: busca de qualidade, produção e gestão eficiente da informação, instigar a criatividade e as devidas competências, de maneira a satisfazer os sujeitos organizacionais de uma instituição da área da saúde, proporcionando o melhor atendimento ao paciente. À vista disso, a atuação do bibliotecário nas organizações de saúde está voltada à geração, mediação, processamento e uso de dados, informação e

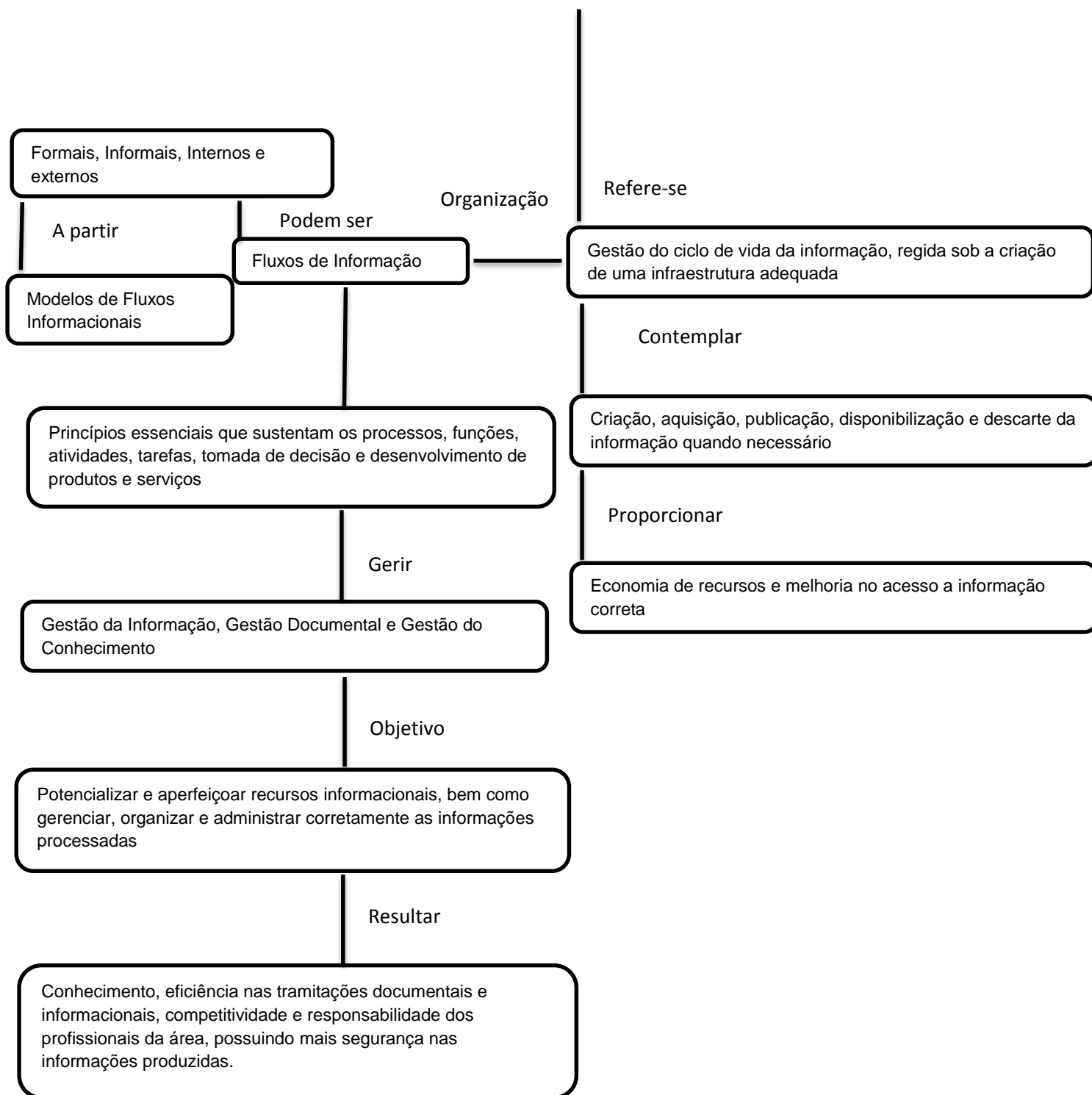
conhecimento, visando o tratamento para interagir e agregar valor ao processo de tomada de decisão (VALENTIM, 2004).

Assim, a GI é uma atividade que passa por todos os níveis da organização e é utilizada por todos os usuários, pois estes lidam com informações constantemente em suas funções no dia-a-dia.

É uma informação que se apresenta na forma de fluxos contínuos, que podem ser utilizados para solucionar diagnósticos de necessidades de informação e conhecimento dentro de uma organização, bem como mapear as oportunidades de melhorias frente aos processos de relacionamento com os usuários que irão fazer uso dessa informação, adicionando também valor e orientando os processos organizacionais, frente os excessos informacionais que as instituições possuem, a gestão da informação tem a sua aplicação de uma maneira indispensável para organizar o caos informacional.

A partir do que foi apresentado nesse capítulo, foi realizado um mapa conceitual sintetizando os principais temas abordados sobre a “Gestão do Fluxo de Informação na Área da Saúde”.

Figura 7 Gestão de Fluxo de Informação na Área da Saúde



Fonte: Elaborado pela autora, 2019

Em todo momento, profissionais da área da saúde tanto médicos como clínicos exercem o papel de tomar diversas decisões, pois esse campo de

atuação envolve diferentes tipos de informações como aquelas conservadas nos arquivos médicos, informação técnico-científica, bases de dados referenciais (bibliografias, artigos, textos completos), informação de caráter administrativo.

Para assim, auxiliar a equipe com relação ao paciente dando suporte a solução de algum problema ou a partir de uma necessidade de gerir questões relacionadas à informação e ao conhecimento, vê-se um maior reconhecimento oferecido ao profissional da informação que passa a ser visto como um gestor da informação (BARRETO, 2005), onde obtém-se respostas rápidas e eficientes, caso isso não ocorra, todo o processo organizacional fica comprometido.

A GI possui aspectos relevantes que compreendem: busca de qualidade, produção e gestão eficiente da informação, instigar a criatividade e as devidas competências, de maneira a satisfazer os sujeitos organizacionais de uma instituição da área da saúde, proporcionando o melhor atendimento ao paciente. À vista disso, a atuação do bibliotecário nas organizações de saúde está voltada à geração, mediação, processamento e uso de dados, informação e conhecimento, visando o tratamento para interagir e agregar valor ao processo de tomada de decisão (VALENTIM, 2004).

4 COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DO BIBLIOTECÁRIO NA ÁREA DA SAÚDE

O crescente número de informações produzidas pelos profissionais que atuam na área da saúde tem sido significativo. Por decorrência disso, analisar a precisão de exames e verificar a eficácia e a segurança de terapias de prevenção e reabilitação, são exemplos de uso e importância de informações na área da saúde (SACKETT *et. al.*, 2003).

O bibliotecário, para desenvolver sua função com excelência na área da saúde, deve possuir competências e habilidades que permeiam o aprender a aprender, a motivação e o trabalho em equipe (CHIAVENATO, 2009). Por competências, compreende-se:

um repertório de comportamentos que certas instituições ou pessoas dominam melhor que outras e que as torna eficazes e competitivas frente a determinada situação. A competência constitui um conjunto de conhecimentos, práticas, comportamentos e tipos de raciocínio adquiridos em função da aprendizagem. Na verdade, um conjunto de conhecimentos, habilidades, atitudes e interesses que diferenciam as organizações ou pessoas em seu conjunto (CHIAVENATO, 2009, p. 16).

Competência em informação, diz respeito a características ligadas ao desenvolvimento de habilidades e a construção de conhecimento no uso da informação. De acordo com Dudziak: É um processo de aprendizado contínuo que envolve informação, conhecimento e inteligência. É transdisciplinar, incorporando um conjunto integrado de habilidades, conhecimentos, valores pessoais e sociais; permeia qualquer fenômeno de criação, resolução de problemas e/ou tomada de decisões (DUDZIAK, 2003, p.29).

O conceito de competência em informação, segundo Belluzzo (2007, p. 37), tem definições de "natureza vária, muito embora o assunto central esteja relacionado à questão de orientação do usuário/receptor na obtenção de conhecimento amplo das fontes de informação e ao desenvolvimento das capacidades relacionadas ao uso da informação".

Vitorino e Piantola (2009) destacam o caráter holístico da competência em informacional, sendo que, não deve ser restrito à mera junção descontextualizada de habilidades. Trata-se, na verdade, de um processo informacional que relaciona aspectos sociais, físicos e textuais de uma informação em um determinado contexto.

No contexto da saúde, a relação da competência em informação com a referida área é conhecida como *health information literacy* que segundo a *Medical Library Association* (MLA, 2003) pode ser entendida com um conjunto de habilidades necessárias para: identificar a necessidade de informação em saúde; identificar fontes de informação adequadas e utilizá-las para recuperar informações relevantes; avaliar a qualidade da informação e sua aplicabilidade a uma situação específica; e analisar, compreender e empregar esta informação para tomar decisões adequadas em saúde.

A *health information literacy* é direcionada tanto para o paciente quanto para a sociedade que utiliza a internet em busca de maiores informações médicas com o objetivo de utilizar essas informações na promoção da sua saúde (SCHARDT, 2011).

Nesse contexto, Freitas, Saraiva e Batista afirmam que a população precisa ter acesso a informação em saúde como forma de conservarem sua saúde:

para que uma sociedade seja mais saudável e tenha consciência de aspectos preventivos de doenças e facilitadores da manutenção da saúde de forma geral, é necessário o insumo primário, viabilizado por informações assertivas. A informação em saúde, em grande parte, é mediada e transmitida por profissionais da área, tais como médicos, professores, enfermeiros, dentistas entre outros profissionais que possuem em sua rotina de trabalho a responsabilidade de fazer a transferência da informação em saúde e contribuir com a sociedade bem informada, de modo que cada indivíduo receba informações e as agregue na forma de conhecimentos (FREITAS; SARAIVA. BATISTA, 2011, p.160)

A *Medical Library Association* (MLA, 2003) acrescenta que os bibliotecários, que atuam em hospitais, estão em uma posição única para ajudar os profissionais de saúde e as suas instituições a satisfazerem as necessidades de informação dos pacientes e consumidores, bem como, capacitá-los para que adquiram competência em informação.

Nesse contexto, Hartt e Guimarães (2013, p. 3) apontam que "a internet se traduz em espaço de popularização da ciência e promoção da saúde, e por sua natural heterogeneidade permite a convivência de leigos e especialistas em um mesmo ambiente". Apesar de sua relevância, o conceito de competência em informação em saúde, traduzindo para o português o conceito de *health information literacy*, por estar voltado para uma competência em informação em uma área específica, a saúde.

Na área da saúde, é primordial que o bibliotecário possua as seguintes competências e habilidades: capacidade de fazer perguntas; capacidade de aprender e a se interessar por questões clínicas e científicas; possuir conhecimentos/noções básicos sobre Anatomia, Fisiologia (conhecimento clínico) e Epidemiologia; conhecimento de termos e descritores médicos; competências voltadas à gestão de projetos, à busca, análise e uso de bases de dados; práticas baseadas em evidências e métodos de pesquisa (SARGEANT; HARRISON, 2004).

Além das competências relatadas, o bibliotecário deve: saber utilizar bases de dados eletrônicas; ter conhecimento do idioma inglês (predominante na área clínica); saber identificar a qualidade da informação que acessa; ter o domínio no uso da tecnologia; possuir facilidade de comunicação e interesse em manter-se atualizado.

Para os profissionais bibliotecários que atuam na área da saúde, estes requisitos precisam ser complementados e aprimorados pela formação especializada no uso de fontes e dos recursos informacionais, sejam estes tradicionais ou digitais (BUENO; BLATTMANN, 2005, p. 3). A *Medical Library Association* (MLA) (1992) publicou documento intitulado: “*Platform for change. the educational policy statement of the Medical Library Association*”, destacando as principais competências e habilidades no intuito de evidenciar algumas ações exigidas aos bibliotecários que atua na área da Saúde.

Figura 8- Competência e Habilidades do Bibliotecário na Área da Saúde



Fonte: Elaborada baseada em *Medical Library Association (MLA) – 1992*

Nesse sentido, o bibliotecário, necessita cada vez mais aprimorar e melhorar constantemente suas habilidades e reunir não somente aptidões técnicas como também habilidades emocionais, cognitivas e comportamentais (NEVES, 2000).

O bibliotecário precisa sempre ter em mente, que não é suficiente construir conhecimento e alocar de uma maneira organizada, mas é necessário manter, aprimorar, atualizar e estabelecer relações entre as informações, para que o produto a ser entregue ao usuário seja o mais completo possível e que atenda às suas necessidades de maneira eficiente.

De acordo com Miranda (2006, p. 108), competência é um “conjunto de recursos e capacidades colocados em ação nas situações práticas de trabalho: saber (conhecimentos), saber-fazer (habilidades) e saber-ser/agir (atitudes)”, ou seja, não basta eu possuir conhecimento, eu preciso ter o domínio de saber fazer e agir de uma determinada maneira diante de alguma situação ou atividade no trabalho, tendo ao mesmo tempo a finalidade de resolver uma situação conflitante.

Para Fialho *et. al.* (2010, p. 95), “competência é uma combinação de conhecimentos, habilidades e características pessoais que resultam em atitudes e ações que podem ser observados e analisados”. Por conseguinte, o bibliotecário, a partir das atitudes e decisões tomadas no campo da biblioteconomia e da ciência da informação, executa ações que podem ser avaliadas por seus pares, como também pelos usuários (CASTRO FILHO, *et. al.*, 2011).

Para uma atuação eficiente, o bibliotecário precisa adaptar-se as mudanças que vem ocorrendo na sociedade da informação e do conhecimento, possuindo características que afetam o seu desempenho profissional, como por exemplo: a informação é um bem comercial, onde tornou-se um fator relevante para a economia, a distância e o tempo entre a fonte de informação e a pessoa a que se destina deixou de ter importância, as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) criaram novos mercados.

Novos serviços alteraram a noção de valor agregado a informação, recuperação e disseminação da informação realizada de maneira eficiente, facilidade de acesso as informações armazenadas em vários locais e o usuário que necessita da informação, ao mesmo tempo que ele precisa, ele também é o produtor da informação (BORGES, 2004).

Segundo Dutra e Carvalho (2006, p.185)

[...] competência significa a somatória de conhecimentos adquiridos no decorrer da vida, capazes de moldar-se as diversas situações do cotidiano para que seja possível reagirmos de modo diferenciado em cada situação, permitindo-nos uma solução adequada para cada situação, de modo a possibilitar-nos realizar diversas atividades. E em contrapartida a habilidade pode ser utilizada por inúmeras competências.

Em vista disso, a competência precisa ser entendida como um conjunto de habilidades e de conhecimentos teóricos e práticos que um determinado profissional precisa ter, para executar suas atividades e oferecer resultados satisfatórios as necessidades de informação de seus usuários. Dessa forma, o trabalho do bibliotecário, torna-se uma ferramenta que subsidia todas as práticas profissionais no contexto da saúde, pois possibilita que as informações necessárias e relevantes ao cotidiano médico-hospitalar sejam acessadas, compartilhadas e disseminadas em diferentes momentos, melhorando sensivelmente o trabalho onde esse profissional está inserido

A área da saúde, assim como outras áreas do conhecimento é marcada pela enorme quantidade de informações que envolvem os diversos setores da instituição ao qual ele atua. Devido à grande quantidade de informação, se faz necessário, um profissional qualificado para organiza-las e disponibiliza-las de forma coerente, por essa razão o principal papel do bibliotecário dentro desse ambiente hoje é o de gerenciador da informação, pois, todo esse conglomerado de informação precisa de uma organização, estruturação e posteriormente a recuperação da informação precisa.

Na literatura, existem vários estudos sobre competências que dizem respeito ao profissional da informação, onde o bibliotecário tem como ponto forte de sua atuação as interações pessoas, o que exige que este tenha capacidades de executar com habilidade e competência as atividades e processos de suas responsabilidades, sendo o profissional responsável na divulgação e na disseminação de informações. Desse modo a Classificação Brasileira de Ocupações (2002) apresenta as seguintes competências pessoais do bibliotecário:

- a. Manter-se atualizado;
- b. Liderar equipes;
- c. Trabalhar em equipe em rede;
- d. Demonstrar capacidade de análise e síntese;
- e. Demonstrar conhecimento em outros idiomas;
- f. Demonstrar capacidade de comunicação;
- g. Demonstrar capacidade de negociação;
- h. Agir com ética;
- i. Demonstrar senso de organização;

- j. Demonstrar capacidade empreendedora;
- k. Demonstrar raciocínio lógico;
- l. Demonstrar capacidade de concentração;
- m. Demonstrar pró-atividade;
- n. Demonstrar criatividade.

A partir dessas competências pessoais que a CBO apresenta, o bibliotecário possuindo a formação necessária pode vir aplica-las no contexto da saúde, pois nessa área exige-se profissionais que sempre precisam estar atualizados, onde informações são geradas constantemente, trabalhar em equipe compartilhando informações relevantes, um subsidiando o outro para ter um resultado satisfatório que conseqüentemente irá resultar na saúde dos pacientes, mas ao mesmo tempo saber que a sua atuação é importante perante os outros profissionais da área da saúde.

Demonstrar capacidades de análise, síntese, organização, raciocínio rápido e lógico para subsidiar questões problemáticas e casos clínicos que possam surgir inesperadamente no decorrer de suas atividades cotidianas, ao mesmo tempo ter criatividade e proatividade em auxiliar os outros profissionais ao melhor e mais adequado tratamento e terapia do quadro clínico do paciente, mapeando e prospectando informações para a melhoria da sua saúde e bem-estar.

Em um evento realizado no Ano de 2000, em Montevideú, foi estipulado um conjunto de competências e habilidades necessárias à atuação do bibliotecário. O documento, explica que por competências profissionais “[...] se entende o conjunto de habilidades, destrezas atitudinais e de conhecimento teórico-práticos fundamentais para cumprir uma função especializada de um modo socialmente reconhecível e aceitável” (VALENTIM, 2002, p. 17, tradução nossa).

As competências profissionais de acordo com Almeida (2008) envolvem: gestão da informação, gestão de recursos de informação, gestão de serviços de informação e aplicação de ferramentas e tecnologias de informação e, nesse âmbito, o bibliotecário, entre outras atividades necessita:

- a) possuir conhecimento especializado dos conteúdos e formatos das fontes informacionais, inclusive a competência para fazer avaliação crítica, seleção e filtragem;
- b) possuir conhecimento especializado para o negócio da organização ou cliente;
- c) desenvolver e gerenciar serviços de informação eficazes em termos de custo que se encontram alinhados com a direção estratégica da organização;
- d) oferecer apoio e treinamento de excelência para os usuários da biblioteca ou serviço de informação;
- e) avaliar as necessidades de informação e projetar serviços de informação com valor agregado de forma a atender às necessidades identificadas;
- f) utilizar a tecnologia de informação apropriada para adquirir, organizar e disseminar a informação;
- g) utilizar abordagens gerenciais adequadas para comunicar a importância dos serviços de informação para a alta administração;
- h) desenvolver produtos de informação especializados para uso interno ou externo à organização ou por clientes individuais (por exemplo, desenvolve bases de dados, cria *homepages*, arquivos de texto integral);
- i) avaliar as implicações do uso da informação e conduzir pesquisas voltadas para a solução dos problemas de gestão da informação;
- j) aprimorar continuamente os serviços de informação em função de novas exigências;
- k) ser um membro efetivo da equipe gerencial e um consultor da organização em assuntos referentes à informação.

As competências pessoais, refere-se, um conjunto de habilidades, atitudes e valores que permitem ao bibliotecário trabalhar com eficiência (ALMEIDA, 2008, p.109-110). Entre as competências pessoais do bibliotecário, a *Special Libraries Association* (SLA) (1997, 2003) destaca:

- a) buscar desafios e investir em novas oportunidades;
- b) ter visão globalizada;

- c) comunicar-se com eficácia;
- d) apresentar ideias claramente; ser confidencial e persuasivo nas negociações;
- e) criar parcerias e alianças;
- f) construir um ambiente baseado em respeito mútuo e confiança; respeitar e valorizar a diversidade;
- g) adotar trabalho em equipe; reconhecer o equilíbrio entre colaborar, liderar e ser liderado;
- h) calcular os riscos que enfrenta; demonstrar coragem e persistência frente às adversidades;
- i) planejar, priorizar e focalizar no que é mais crítico;
- j) demonstrar planejamento da carreira pessoal;
- k) ter pensamento criativo e inovador; buscar novas oportunidades ou as reinventar;
- l) reconhecer o valor profissional do trabalho em rede (networking), e do planejamento da carreira pessoal;
- m) permanecer flexível e otimista frente às mudanças constantes dos tempos atuais;
- n) celebrar suas conquistas e a de outros.

As competências profissionais e pessoais são imprescindíveis para o desenvolvimento da atuação do bibliotecário. Em síntese, as competências profissionais envolvem um conjunto de habilidades, destrezas e conhecimentos, que um profissional que independente da área do conhecimento humano precisa desenvolver, para cumprir as atividades especializadas relativas à sua função corretamente e produtivamente, oferecendo o mínimo de garantia sobre os resultados obtidos a partir do seu trabalho, tanto em relação ao seu público usuário, quanto em relação ao seu empregador e em última instância a sociedade.

Dessa maneira, a formação do bibliotecário para uma atuação profissional com e de qualidade, exige maior consciência sobre as competências necessárias para executar suas atividades alinhadas ao contexto de trabalho, bem como exige habilidades específicas para atender um público usuário, cada vez mais exigente.

A área da saúde, possui uma enorme quantidade de pesquisas que estão sempre em desenvolvimento no mundo todo, com relação a cura de doenças, tratamentos, terapias e é importante que o bibliotecário seja fluente em vários idiomas para buscar em outras literaturas informações que possam sanar lacunas e necessidades sobre determinado caso ou mesmo aprimorar o conhecimento dos outros profissionais sobre determinado assunto específico.

Pereira (2005, p. 54) ressalta que ao bibliotecário "não caberá mais apenas a função de executor de tarefas, mas a de um indivíduo conhecedor de seu potencial e capaz de atuar em equipes multidisciplinares dentro de sua instituição".

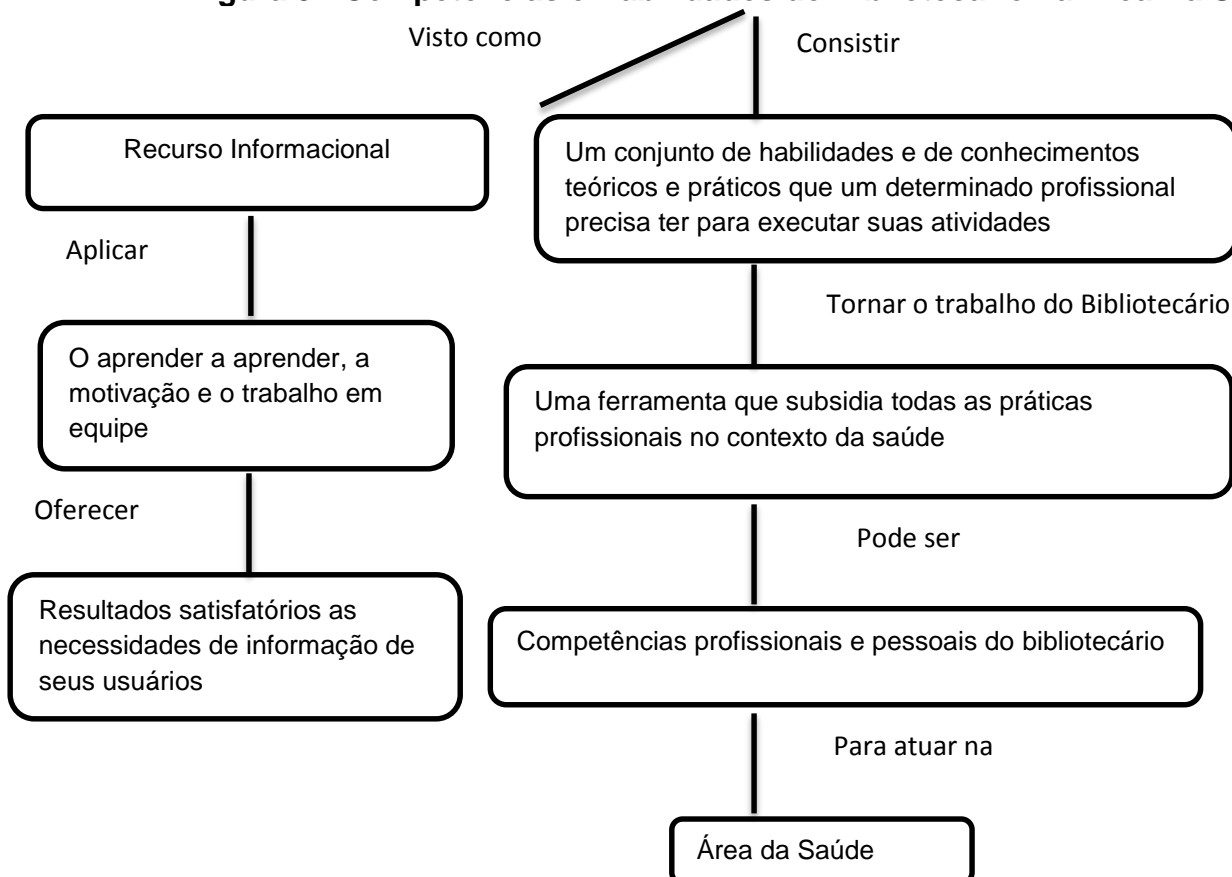
Devemos reconhecer também que as TIC contribuíram e muito no decorrer dos anos. Mota e Oliveira (2005, p. 99) afirmam que as tecnologias de informação e comunicação tem requerido do bibliotecário mudanças nas atitudes, nos conhecimentos e nas concepções da profissão biblioteconômica. Porquanto, essas tecnologias oferecem novas possibilidades de armazenar, processar, recuperar e disseminar informações.

Diante dessas grandes transformações que têm ocorrido gradativamente e em conjunto com as mudanças ocorridas na área, novas habilidades e competências são requeridas ao profissional da informação, mais especificamente o bibliotecário, para cumprir suas atividades e oferecer resultados satisfatórios às necessidades de informação de seus usuários.

O bibliotecário que atua na área das Ciências da Saúde precisa, como qualquer outro que vai atuar em uma área específica, adaptar-se ao ambiente de trabalho em que executará da melhor maneira possível suas atividades profissionais, tendo uma relação cordial com a equipe clínica que, por sua vez, é mais rígida diante da realidade brasileira, mas é necessário ter em mente que a atuação do bibliotecário é essencial para recuperar as diversas informações que envolvem a área da saúde, bem como para auxiliar a equipe médica a diagnosticar determinado quadro clínico de um paciente, pois ao atuarem em uma unidade especializada e complexa, o bibliotecário deve buscar entender, além da estrutura organizacional da organização, os fluxos de informação, bem como as necessidades informacionais do público usuário.

A partir do que foi apresentado nessa sessão, foi realizado um mapa conceitual sintetizando os principais temas abordados sobre a “Competências e Habilidades do Bibliotecário na Área da Saúde”.

Figura 9 - Competências e Habilidades do Bibliotecário na Área Da Saúde



Fonte: Elaborado pela autora, 2019

A área da Saúde, assim como outras áreas do conhecimento, é marcada pela sobrecarga informacional e, conseqüentemente, pelo volume de informação existente que, se estabelece como um desafio aos profissionais da informação e, por sua vez, devem possuir competências e habilidades para o manuseio dos recursos e ferramentas informacionais, bem como para elaborar estratégias de busca em distintas bases de dados, com o objetivo de recuperar a informação solicitada pelos usuários (CIOL; BERAQUET, 2009). Evidencia-se, assim, que a atuação do bibliotecário exercida perante a equipe clínica tem um intuito claro e

objetivo, que é auxiliar na recuperação da informação de qualidade, por meio de sua formação, conhecimentos e aprendizagens específicos da área.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa científica desenvolve-se em torno de um problema e de sua percepção, e, por isso, busca ter uma visão voltada para o conhecer, analisar, discutir e refletir a seu respeito. A pesquisa caracteriza-se como **descritiva-exploratória**, uma vez que serão analisadas teorias, objetos e fenômenos inerentes a pesquisa, e, posteriormente, serão apresentadas as discussões e reflexões acerca do problema de pesquisa. Para embasar a pesquisa, optou-se pelo método **Estudo de Caso, cuja natureza é Qualitativa**.

A pesquisa qualitativa fornece uma compreensão profunda de certos fenômenos sociais, apoiados no pressuposto da maior relevância do aspecto subjetivo da ação social, visto que enfoca fenômenos complexos e/ou fenômenos únicos (HAGUETTE, 1995).

Inicialmente, para o levantamento de textos científicos relevantes para a pesquisa, definiu-se os principais periódicos nacionais das áreas de Ciência da Informação e Biblioteconomia, inseridos nas bases de dados nacionais.

Os artigos pesquisados abrangeram o período de 2008 a 2018, portanto, 10 anos de produção científica. Além dos periódicos científicos, foram levantadas as teses e dissertações defendidas em programas de pós-graduação da área de Ciência da Informação. Os materiais foram selecionados através das seguintes palavras-chave:

- Atuação do Bibliotecário na área da Saúde;
- Gestão do Fluxo de Informação;
- Gestão da Informação;
- Fluxos de Informação;
- Bibliotecário clínico;
- Bibliotecário medico;
- Informacionista;
- Competências e habilidades do Bibliotecário.

As palavras-chave descritas acima, foram designadas mediante a temática abordada nessa pesquisa. Como procedimentos de coleta de dados, cada periódico e bancos de dados de teses e dissertações de livre acesso foram pesquisados utilizando as palavras-chave supracitadas, nos seguintes campos: título, resumo e palavras-chave. Após a seleção dos materiais fora realizadas as

leituras dos resumos e posterior análise e fichamentos dos materiais a partir da pertinência dos conteúdos dos textos em relação ao tema desta dissertação.

Foram sistematizados conceitos, definições, fundamentos teóricos e métodos que subsidiaram a construção do texto dissertativo a partir da reflexão e inferência da pesquisadora, e que estão expostas nas Seções 2 e 3. Em relação aos procedimentos de coleta de dados e sua análise, foram realizadas atividades de leitura e análise, a partir das reflexões foi aplicado o método 'Estudo de Caso' em uma instituição pública na área da saúde, conforme detalhamento na subseção 3.1.

5.1 Estudo de Caso

Para a presente pesquisa, foi aplicado o método de Estudo de Caso único, que compreende uma investigação profunda e exaustiva e é utilizado quando o fenômeno não é facilmente identificado, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado, tarefa praticamente impossível, a partir de outros tipos de delineamentos considerados.

Este método pode ser utilizado quando acontecem situações que envolvem: a) questões “como” e “por que” são propostas; b) o investigador tem pouco controle sobre os eventos; c) o enfoque está sobre um fenômeno contemporâneo no contexto da vida real (YIN, 2010, p. 22).

O método estudo de caso é de natureza qualitativa, que, de acordo com Michel (2005, p. 33), justifica “[...] na discussão da ligação e correlação de dados interpessoais, na coparticipação das situações dos informantes, analisados a partir da significação que estes dão aos seus atos”.

Como processo norteador para a realização do estudo de caso, utilizou-se o procedimento conhecido como triangulação, proposto por Yin (2010), que consiste em uma técnica de análise dos dados que fortalece o estudo de caso e conta com, no mínimo, 3 (três) instrumentos de coleta de dados.

Os instrumentos utilizados nesta pesquisa foram: análise de documentos, observação direta e entrevista que foram aplicadas com 6 (seis) profissionais. Eles foram aplicados junto à equipe do setor clínico que integra a equipe do Centro de Reabilitação Lucy Montoro da cidade de Marília-SP. A aplicação desses instrumentos tem por objetivo verificar o fluxo de informação presente neste ambiente.

A partir da análise dos documentos (protocolos de avaliação e evolução) e da observação direta, os fluxos de informação formais (estruturados) e informais (não estruturados) contidos nesse ambiente serão mapeados com base no modelo de fluxo de informação de Valentim (2010).

É importante ressaltar que o fluxo de informação não pode ser reduzido à compreensão de um processo constituído a partir da interação entre o indivíduo e uma determinada estrutura, mas sim como fator primordial para a própria produção de conhecimento, e isso significa que a construção de conhecimento em estruturas organizacionais é dependente dos fluxos de informação.

Dessa maneira, por meio do mapeamento do fluxo de informação da equipe do Centro de Reabilitação Lucy Montoro, serão identificadas as possíveis necessidades informacionais dessa equipe, e demonstrar pela realidade de uma instituição da área da saúde, como o bibliotecário pode auxiliar os processos informacionais, trazendo benefícios e melhor desempenho organizacional para a equipe, bem como a partir da análise dos dados propor diretrizes de gestão da informação direcionado às especificidades da área da saúde para que sirva como um parâmetro para o profissional bibliotecário atuar neste campo.

Compreende-se que suas experiências e conjecturas sobre o fluxo de informação, aliados à pesquisa documental (análise dos protocolos de avaliação) e observação direta, servirão de base para realizar a análise e discussão das inferências com o uso da Análise Categrorial de Laurence Bardin (2009, 2011).

5.1.1 Caracterização do universo de pesquisa

Para o desenvolvimento do Estudo de Caso selecionou-se o Centro de Reabilitação Lucy Montoro Especializado na Atenção à Saúde da Pessoa com Deficiência, em nível ambulatorial e com abordagem multidisciplinar, localizado na cidade de Marília-SP. A equipe do Lucy é composta por profissionais especializados em reabilitação, sendo 4 (quatro) médicos fisiatras, 5 (cinco)

enfermeiros, 6 (seis) fisioterapeutas, 2 (dois) nutricionistas, 4 (quatro) psicólogos, 5 (cinco) terapeutas ocupacionais, 4 (quatro) assistentes sociais, 4 (quatro) educadores físicos e 3 (três) fonoaudiólogos, totalizando 37 profissionais.

A escolha no Centro Lucy Montoro recaiu pelo fato de que a pesquisadora foi paciente do programa de reabilitação do presente Centro e reconhece a qualidade dos serviços prestados, a excelente atuação e comprometimento da equipe multiprofissional.

O hospital de reabilitação possui 2,8 ml metros quadrados de área construída em dois pavimentos. A unidade possui setor de diagnóstico, salas de atendimento individual, ginásio de mecanoterapia, espaços para condicionamento físico, terapia ocupacional, fisioterapia infantil e adulto, frente de preparo, enfermaria, consultórios para as demais especialidades profissionais e terapia em grupo.

Para ter acesso ao atendimento, o paciente deve residir no município de Marília ou em um dos 62 municípios inseridos na região do Departamento Regional de Saúde (DRS-IX), e obrigatoriamente ser encaminhado pelo serviço médico. (REABILITAÇÃO, 2015).

A estratégia utilizada foi, perpassar os setores da instituição, analisando cada fluxo individualmente, para assim ter um panorama geral de como acontece o fluxo de informação. Colaborando com o compartilhamento, disseminação e socialização das informações produzidas nesse ambiente, a atuação do bibliotecário tende a ajudar e beneficiar a prática e as atividades da equipe, refletindo em um atendimento de qualidade ao seu público usuário.

Embora, seja necessário ressaltar que não serão mapeados o fluxo completo com todas as especialidades que compõem o centro Lucy Montoro, por ser inviável o tempo para coletar e analisar uma grande quantidade de dados e informações. Optou-se por mapear os fluxos de informação relacionados as 6 (seis) especialidades, ou seja, como a informação diagnóstica perpassa de uma área para outra, foram escolhidas: Enfermagem, Fisiatra, Serviço Social, Psicologia, Fisioterapia e Terapia Ocupacional.

Assim, a rede de reabilitação Lucy Montoro tem como objetivo proporcionar o melhor e mais avançado tratamento de reabilitação para pacientes com deficiências físicas incapacitantes, motoras e sensoriais motoras.

Atualmente a rede Lucy Montoro conta com o funcionamento das unidades de Campinas, Clínicas, Fernandópolis, Lapa, Marília, Mogi Mirim, Morumbi, Parquera-Açu, Presidente Prudente, Ribeirão Preto, Santos, São José do Rio Preto, São José dos Campos, Umarizal e Vila Mariana, bem como realiza mais de 100 mil atendimentos por mês. (REABILITAÇÃO, 2015)

5.2 Procedimentos de Coleta de Dados

Foram realizadas visitas técnicas para observar e compreender o ambiente organizacional da instituição, bem como a estruturação do fluxo de informação das atividades desenvolvidas pela equipe clínica do Centro de Reabilitação Lucy Montoro, onde o projeto inicialmente foi submetido ao comitê de ética pela Unesp- Campus de Marília, a partir da avaliação, foi aprovado, sendo relevante obter um maior entendimento e conhecimento sobre essas atividades que são executadas, para assim, serem realizadas a coleta e a análise dos dados e informações relevantes, conforme serão detalhadas no capítulo 6.

No decorrer da revisão de literatura, foi desenvolvido e aplicado o Estudo de Caso. Para a adequada aplicação deste método de pesquisa, Yin (2010) destaca a coleta de evidências, que foi realizada por meio da triangulação dos dados e informações a partir das técnicas de “Pesquisa Documental”, “Observação Direta” (Apêndice C) e “Entrevista” (Apêndice E), que foi aplicado um pré-teste com um dos profissionais de uma especialidade do Centro Lucy Montoro, sendo as questões reestruturadas e aplicada novamente o roteiro de Entrevista definitivo (Apêndice F) com seis profissionais de diferentes especialidades do Centro Lucy Montoro.

A elaboração dos instrumentos de investigação, consiste em uma etapa essencial para a realização da pesquisa e exige atenção, pois seus instrumentos devem ser capazes de responder aos objetivos iniciais propostos, a fim de proporcionar uma melhor compreensão sobre como o bibliotecário pode subsidiar e atender as necessidades informacionais de uma equipe clínica a partir de uma gestão de um fluxo de informação bem estruturado e coerente, bem como estes são utilizados.

Para um direcionamento adequado de um Estudo de Caso, a realização da pesquisa documental é fundamental para um melhor entendimento do caso, bem como para corroborar evidências coletadas por outros instrumentos e outras

fontes, possibilitando a confiabilidade de achados a partir da triangulação de dados e de resultados. Documentos relevantes precisam passar por uma busca sistemática em qualquer planejamento para coleta de dados e evidências. A permissão para se examinar os arquivos precisa ser solicitada. O levantamento documental, é um trabalho que pode ser conduzido durante o tempo decorrido entre a aplicação de outros instrumentos, como questionários e entrevistas.

Um dos maiores desafios enfrentados pela pesquisa documental é o grau de confiança sobre a veracidade dos documentos, fato que poderá ser atenuado através de análises cruzadas e a triangulação com resultados de outras fontes. Precisa-se haver empenho para que os documentos sejam coletados e analisados em um Estudo de Caso, pois tais evidências mostram a perseverança do pesquisador, confiabilidade do estudo e melhoria da qualidade de produção (MARTINS, 2008).

A escolha pela utilização da pesquisa documental, deu-se por apresentar vantagens descritas por Gil (2002, p.46):

primeiramente, há que se considerar que os documentos constituem fonte rica e estável de dados. Como os documentos subsistem ao longo do tempo, tornam-se a mais importante fonte de dados em qualquer pesquisa de natureza histórica; outra vantagem da pesquisa documental está em seu custo. Como a análise dos documentos, em muitos casos, além da capacidade do pesquisador, exige apenas disponibilidade de tempo, o custo da pesquisa torna-se significativamente baixo, quando comparado com o de outras pesquisas; outra vantagem da pesquisa documental é não exigir contato com os sujeitos da pesquisa. É sabido que em muitos casos o contato com os sujeitos é difícil ou até mesmo impossível. Em outros, a informação proporcionada pelos sujeitos é prejudicada pelas circunstâncias que envolvem o contato.

A análise documental é essencial para a maior parte das fontes escritas ou não, que são quase sempre a base do trabalho de investigação; é aquela realizada a partir de documentos, contemporâneos ou retrospectivos, considerados cientificamente autênticos.

De acordo com Gil (2010, p.29-31) a pesquisa documental, “vale-se de toda sorte de documentos, elaborados com finalidades diversas [...] se recomenda que seja considerada fonte documental quando o material consultado é interno à organização”. Para tanto, foram analisados os protocolos

de avaliação, que consistem em documentos em que cada profissional insere a conduta utilizada e os objetivos a serem cumpridos para cada paciente e dados sobre tratamento, reabilitação e diagnóstico de quadros clínicos da equipe do Centro de Reabilitação Lucy Montoro da cidade de Marília-SP.

Pode-se afirmar que o planejamento e execução de trabalhos de campo de uma pesquisa orientada por um Estudo de Caso não podem ser desconsiderados a observação direta como uma técnica de coleta de dados e informações. Observar apresenta como principal vantagem, em relação a outras técnicas, a de que os fatos são percebidos diariamente, sem intermediação.

A observação direta consiste em uma fonte de evidencia, onde o pesquisador faz parte da amostra. Ocorre quando o pesquisador faz a pesquisa em seu ambiente natural, como por exemplo, no próprio bairro onde vive, tornando-o parte da amostra (YIN, 2015). Por outro lado, Richardson (1999), na observação participante o observador não é um mero espectador dos fatos, visto que se coloca a nível dos outros elementos humanos que fazem parte da amostra. Tal fato proporciona condições necessárias para que o pesquisador tenha sensibilidade de perceber hábitos, atitudes, interesses, relações pessoais e características da vida diária de uma comunidade (STAKE, 2011).

O roteiro de observação (Apêndice C) foi aplicado em visitas in loco no Centro Lucy Montoro, na unidade de Marília, para a realização de um estudo de caso.

Ao realizar uma visita de campo ao local escolhido para o estudo de caso, você está criando a oportunidade de fazer observações diretas. Assumindo-se que os fenômenos de interesse não sejam puramente de caráter histórico, encontrar-se-ão disponíveis para observação alguns comportamentos ou condições ambientais relevantes [...] As observações podem variar de atividades formais a atividades informais de coleta de dados (YIN, 2001, p.115).

Dessa maneira, a pesquisadora coletou dados sobre os acontecimentos e o comportamento informacional que estão presentes no cotidiano profissional da equipe, de forma a identificar como realizam a estrutura dos fluxos, como eles interagem uns com os outros e compartilham informações sobre determinado caso de um paciente e se utilizam materiais informacionais que os auxiliem e de que modo o fazem.

Para a finalização do estudo de caso, foi realizada também, a técnica de entrevista, onde foi aplicado como pré-teste, o instrumento de coleta de dados,

possuindo como objetivo básico entender e compreender o significado que os entrevistados atribuem a questões e situações, em contextos que não foram estruturados anteriormente, com base nas suposições e conjecturas do pesquisador.

A entrevista refere-se a uma técnica relevante, pois fornece maior flexibilidade por parte do entrevistador no que tange a realização das perguntas, proporcionando dados e informações que não estão registrados possam ser evidenciados (MARCONI; LAKATOS, 2013).

Logo depois do pré-teste ser aplicado, para avaliar a percepção do profissional entrevistado, se houve dúvidas ou falta de entendimento nas questões que foram-lhes apresentadas. Foi realizada algumas modificações nas perguntas de modo que ficassem mais claras e objetivas para serem aplicadas nos 6 (seis) profissionais do Centro Lucy Montoro, já citados acima. O tipo de entrevista escolhida refere-se a semiestruturada que foi aplicada aos profissionais que atuam no Centro Especializado de Atenção à Saúde da Pessoa com Deficiência, e com a sua aplicação:

- a) Compreender quais são as possíveis necessidade informacionais que esta equipe multiprofissional possui;
- b) Elaborar uma estruturação eficiente dos fluxos informacionais gerados, para que a mesma possa acontecer de forma eficiente;
- c) Demonstrar se a inserção do profissional bibliotecário na área da saúde é viável dentro desse ambiente para subsidiar a equipe multiprofissional.

Para Triviños (1987, p. 146) a entrevista semiestruturada tem como característica questionamentos básicos que são apoiados em teorias e hipóteses que se relacionam ao tema da pesquisa. O autor afirma também, que a entrevista semiestruturada “[...] favorece não só a descrição dos fenômenos sociais, mas também sua explicação e a compreensão de sua totalidade [...]” além de manter a presença consciente e atuante do pesquisador no processo de coleta de informações (TRIVIÑOS, 1987, p. 152).

Para Manzini (1990/1991, p. 154), a entrevista semi-estruturada está direcionada a um assunto sobre o qual produzimos um roteiro com perguntas essenciais, complementadas por outras questões inerentes às circunstâncias momentâneas à entrevista. Para o autor, esse tipo de entrevista pode fazer emergir informações de forma mais livre e as respostas não estão condicionadas

a uma padronização de alternativas. Um ponto semelhante, se refere à necessidade de perguntas básicas e principais para atingir o objetivo da pesquisa.

Dessa forma, Manzini (2003) salienta que é possível um planejamento da coleta de informações por meio da elaboração de um roteiro com perguntas que atinjam os objetivos pretendidos. O roteiro serviu, então, além de coletar as informações básicas, também como um meio para o pesquisador se organizar para o processo de interação com o informante. Ressalta-se que as entrevistas não serão realizadas com todos os profissionais do Lucy Montoro, pois dentro de cada especialidade há vários profissionais atuando pela demanda do fluxo de pessoas que realizam o tratamento, dessa forma, por ser inviável e pela questão do tempo serão escolhidos apenas seis especialidades, constituindo um fluxo de informação de um determinado paciente.

5.3 Procedimentos de Análise dos Dados

O estudo de caso ganha espaço como estratégia de pesquisa, buscando encontrar soluções para dificuldades da vida real. Dessa maneira, para que seus resultados sejam alcançados, é necessário que seja utilizado a aplicação de alguns métodos para a análise dos dados e informações como, por exemplo, a triangulação.

Por estar sujeito à interpretação dos pesquisadores, a questão do rigor e da qualidade nos estudos de casos qualitativos, é alvo de discussões na literatura. Conforme Godoi (2010) passa pelo entendimento do significado que se atribui aos conceitos de fidedignidade, validade e generalização neste tipo de pesquisa.

De acordo com Yin (2010), os construtos são considerados válidos quando o pesquisador utiliza quatro princípios básicos: aplicar múltiplas fontes de evidência, ou seja, realizar a triangulação; criar uma base de dados do estudo de caso; manter o encadeamento de evidências; e ter cuidado no uso de dados de fontes eletrônicas.

A triangulação, consiste em uma combinação de metodologias no estudo de fenômenos similares. Por meio da combinação de diferentes métodos e investigações no mesmo estudo, os observadores podem, parcialmente, superar

as deficiências que surgem de um único investigador ou método (DENZIN, 1970).

Para Vergara (2006) a triangulação pode ser vista a partir de duas óticas: a estratégia que contribui com a validade de uma pesquisa; e como uma alternativa para a obtenção de novos conhecimentos, através de novos pontos de vista. A triangulação é um caminho que proporciona segurança para a validação da pesquisa. É a alternativa para se empreender múltiplas práticas metodológicas, perspectivas e observações em uma mesma pesquisa, o que garante rigor, riqueza e complexidade ao estudo (DENZIN; LINCOLN, 2006).

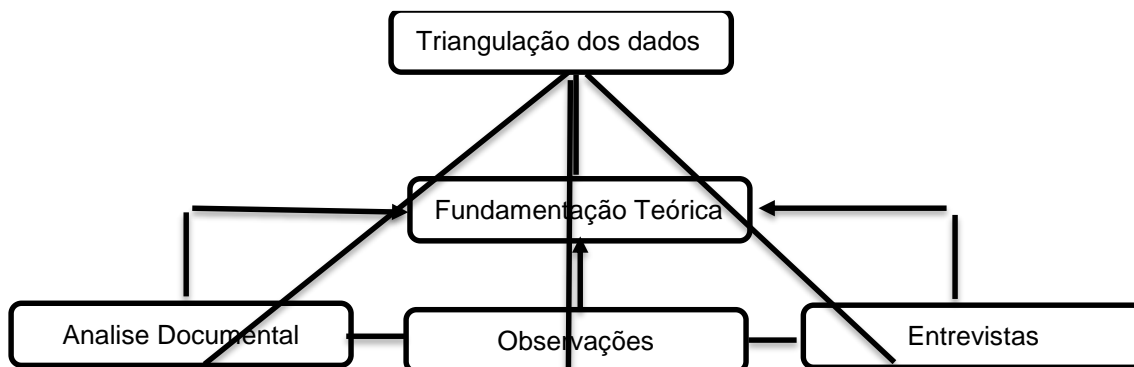
O uso de múltiplas fontes de evidência na pesquisa de estudo de caso permite que o pesquisador aborde uma variação maior de aspectos históricos e comportamentais, desenvolvendo linhas convergentes de investigação. Dessa forma, qualquer conclusão do estudo de caso é mais convincente, e precisa ser fundamentada em diversas fontes diferentes de informação (YIN, 2010).

Denzin e Lincoln apresentam as vantagens da abordagem da triangulação, afirmando que:

a triangulação é a exposição simultânea de realidades múltiplas, refratadas. Cada uma das metáforas age no sentido de criar a simultaneidade, e não o sequencial ou o linear. Os leitores e as audiências são então convidados a explorarem visões concorrentes do contexto, a se imergirem e a se fundirem em novas realidades a serem compreendidas (2006, p. 20).

Dessa maneira, existem quatro tipos principais de triangulação, que são mencionados, sendo eles: fontes de dados (triangulação de dados); entre os diferentes avaliadores (triangulação do investigador); de perspectivas para o mesmo conjunto de dados (triangulação da teoria); e dos métodos (triangulação metodológica); (DENZIN, 1970; PATTON, 2002).

Para a presente pesquisa escolheu-se fontes de dados (triangulação de dados), sendo discutidos os resultados da análise no capítulo 6, onde foram utilizadas as seguintes fontes: Análise documental, observação direta e entrevistas semiestruturadas. A partir de aportes teóricos de acordo como mostra a pequena figura a baixo:

Figura 10- Triangulação dos Dados

Fonte: Biaggi, 2019

É importante apresentar uma fundamentação teórica da temática da pesquisa para ter um respaldo maior na análise, juntamente com as fontes de dados escolhidas, uma complementando a outra como uma estratégia de credibilidade, destacando que cada uma traz consigo um arcabouço de dados com informações de diferentes características, mas que se complementam entre si.

6 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Para analisar os resultados almejados e as informações coletadas com os instrumentos de pesquisa propostos, serão elaborados quadros, fluxogramas e figuras que demonstrem e permitam a visualização do processo, anotações com as percepções, análises da literatura para obter um respaldo maior dos dados e informações coletados no estudo de caso, com ênfase na triangulação dos dados.

Com relação ao suporte que eles inserem as informações, que diz respeito ao meio físico onde as informações são registradas no prontuário físico do paciente, a partir de fichas contentando a avaliação do paciente, bem como fichas de evolução, que são transcritas para o sistema informacional eletrônico (PEP) que é ligado ao complexo FAMEMA. Esse sistema próprio e integrado é dividido em áreas de acordo com a especialidade de cada profissional, onde os profissionais inserem as informações sobre os objetivos e as condutas a serem realizadas de acordo com cada paciente, bem como, suas avaliações e evoluções.

Os campos onde os profissionais inserem as informações nos dois suportes são bem estruturados, embora alguns sejam confusos de compreender e descrever o que seja necessário. Cada profissional utiliza protocolos de avaliação e evolução do paciente que são sempre alimentados tanto na documentação física como no sistema eletrônico, que posteriormente são inseridas no prontuário do paciente. Outro tópico observado é que apesar dos protocolos de avaliação serem bem estruturados e contemplarem as suas necessidades, os profissionais buscam outras fontes de informação, como por exemplo, livros e artigos científicos para subsidiar a conduta no tratamento de reabilitação do paciente.

6.1 Protocolos de Avaliação e Evolução

O Centro de Reabilitação Lucy Montoro utiliza protocolos de avaliação e evolução dos pacientes que são preenchidos pela equipe de profissionais multidisciplinares. Esses protocolos como havia sido citado acima, estão disponíveis em fichas impressas e transcritas para o meio eletrônico, tendo dois

tipos de protocolos, o infantil e o adulto que esse é dividido pelo tipo de deficiência que o paciente possui, como mostra o quadro a baixo:

Quadro 3- Protocolos de Deficiências

Protocolo Infantil <u>Deficiências Recorrentes</u>	Protocolo Adulto <u>Deficiências Recorrentes</u>
*Paralisia Cerebral	*Lesão Encefálica
	*Acidente Vascular Cerebral (AVC)
	*Traumatismo Crânio Encefálico (TCE)
	*Tumor Cerebral
	*Amputação de Membros Inferiores
	*Síndrome de Guillian Barré
	*Lesão Medular (Paraplegia e Tetraplegia)

Fonte: Biaggi, 2019

O paciente, assim que ele chega no Centro ele passa por uma pré-consulta com os profissionais da enfermagem (Mede pressão, mede a diabetes e procede a pesagem), logo é atendido pelo serviço social, psicólogo e pelo fisiatra.

Assim, esse determinado paciente é avaliado, para identificação de seus possíveis critérios, se ele se enquadra como um paciente apto a realizar um tratamento de reabilitação. A partir dessa avaliação, ele pode ser inserido no grupo de Orientação (GO), onde o paciente vem ao centro uma vez ao mês e é avaliado por todos os profissionais de uma só vez, ou ele entra no grupo do programa de reabilitação que já nesse caso, o paciente fica em terapia e acampamento toda semana.

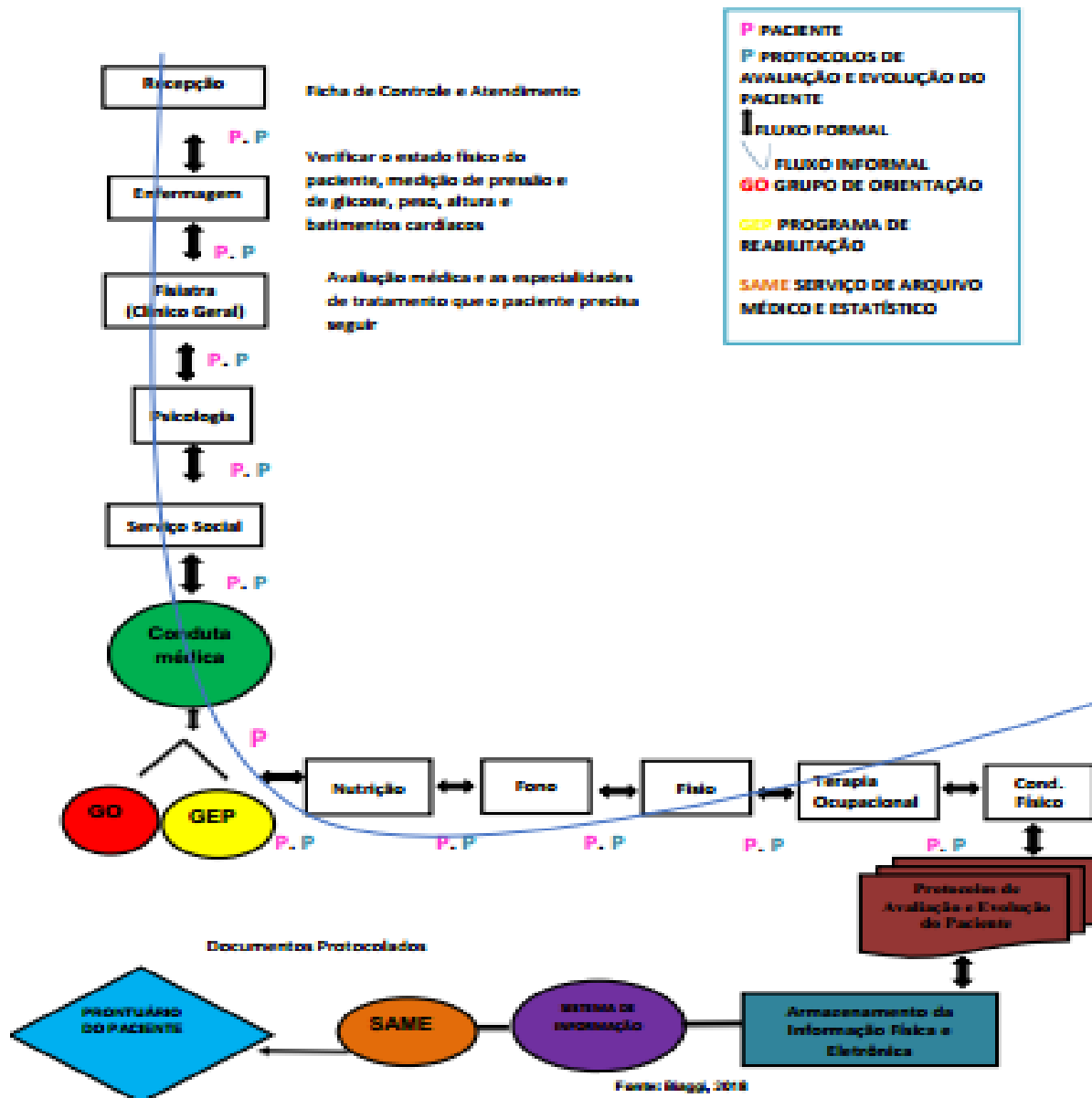
A conduta de avaliação final quem prescreve é o fisiatra, a partir da triagem onde este avalia o paciente como um todo, identificando as suas necessidades, para assim ter um diagnóstico preciso e tomar as decisões da melhor maneira possível sobre o tratamento adequado a seguir.

Todas essas informações que estão estruturadas nos protocolos que possuem campos específicos e abas apropriadas no sistema eletrônico, bem como organizadas nas fichas de documentos físicos. No decorrer dos meses os profissionais vão prescrevendo as evoluções dos pacientes, atingindo os seus objetivos traçados. Existe no Lucy reuniões de equipe onde semanalmente os profissionais vão discutindo cada paciente e suas devidas evoluções para que em um determinado período o paciente receba alta e outras pessoas possam ter acesso ao centro de reabilitação.

Os protocolos em ficha da documentação são organizados em pastas realizados por cada profissional dentro da sua especialidade, esses documentos são protocolados e em uma data estipulada do mês, bem como são armazenados e enviados ao Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME) que posteriormente é arquivado no Prontuário do Paciente. Justifica-se que na análise dos documentos, a pesquisadora não pode manusear a documentação, porém o profissional responsável que auxiliava, relatava as informações que continha nos protocolos, não sendo disponível tirar fotos e ter acesso as cópias desses materiais por questões de segurança de informações e dados do Centro Lucy Montoro.

A partir do que foi explicado, percebe-se o fluxo de informação formal, bem como o informal ao qual o paciente realiza na instituição de reabilitação, o que é importante destacar que esse fluxo precisa de algumas melhorias e adaptações, no que concerna a organização e o gerenciamento das informações que o percorre, pois precisa-se haver um gerenciamento eficiente dessas informações, não tendo a possibilidade de perdas e falhas no que se refere aos dados e informações do paciente. Criou-se uma figura a partir de como o fluxo descrito acima ocorre, expondo o fluxograma que o paciente percorre dentro do Lucy Montoro a seguir:

Figura 11 - Fluxos de Informações Lucy Montoro



6.2 Triangulação dos dados

A presente pesquisa utilizou-se do método estudo de caso, aplicado no Centro de Reabilitação Lucy Montoro na cidade de Marília-SP, onde escolheu-se o método de análise “Triangulação” do tipo fontes de dados, onde utilizou-se: Análise documental, Observações Diretas e Entrevistas.

A primeira fonte de dados utilizada foi observação direta, onde auxiliou a pesquisadora na obtenção de outros elementos que muitas vezes não são mencionados pelos sujeitos da pesquisa, mas que proporcionam mais conhecimento ao que se está estudando.

Dessa forma, foi observado que os profissionais do centro Lucy Montoro de Marília seguem diretrizes e normas vindas da sede do instituto de São Paulo. O sistema de informação eletrônico que estes inserem as informações do paciente é integrado com a Faculdade de Medicina de Marília (FAMEMA), tendo uma aba no próprio sistema, específico que remete ao Lucy Montoro. O paciente para ter acesso ao tratamento de reabilitação precisa de um encaminhamento da sua própria unidade básica de saúde (UBS) do qual ele pertence. Assim que ele chega ao centro, ele realiza uma triagem, ou seja, passara por consultas com o fisiatra (clínico geral), onde este necessita saber as necessidades do paciente e a conduta a tomar sobre o seu quadro clínico, quais especialidades terapêuticas ele necessita, bem como é avaliado pelo serviço social e pelo psicólogo. Realizando o atendimento com esses três profissionais, ele é avaliado se está apto a realizar as terapias do centro, e começa o tratamento de reabilitação, onde o paciente pode ser atendido por todas as especialidades. Nesse momento percebe-se que o fluxo de informação começa.

Foi observado também, como cada profissional prescreve o diagnóstico do paciente para a tomada de decisão, a conduta e os objetivos que este precisa atingir sobre seu quadro clínico de reabilitação. A dinâmica de trabalho de cada um é bem estruturada, tendo todos uma rotina de atividades bem administradas, podendo perceber que a cultura organizacional da instituição é organizada e desenvolvida da melhor maneira possível, seguindo parâmetros institucionais da sede que se localiza em São Paulo.

A segunda fonte de dados utilizada foi “Análise Documental”, outro instrumento de coleta e fonte de análise de dados utilizado, dando a oportunidade de produzir novos conhecimentos e formas de compreender os fenômenos e dar a conhecer a forma como estes tem sido desenvolvidos (SA-SILVA; ALMEIDA; GUINDANI, 2009, p.14), o que também por sua vez, trabalhar com documentos inspira credibilidade e representatividade no decorrer da pesquisa.

Os documentos que foram utilizados referem-se aos protocolos de avaliação e evolução dos pacientes que são transcritos tanto para o prontuário do paciente físico como também para o prontuário eletrônico do paciente. Percebeu-se que essa documentação que é elaborada na sede em São Paulo do Lucy Montoro e distribuída para os centros filiais, onde atende as demandas dos profissionais da área da saúde, que atuam no centro.

Mais especificamente na filial de Marília, embora esses documentos já possuam um modelo pré-estabelecido, onde são inseridas as informações sobre o paciente, estes não possuem uma flexibilidade organizacional em inserir informações adicionais específicas sobre determinada conduta de um paciente, havendo apenas um campo “observações” onde essas informações podem ser inseridas, esse campo de observações consta nas fichas de documentação física e na transcrição dessas para o prontuário eletrônico do paciente. A disposição das informações inseridas são de fácil entendimento, entretanto, a partir das observações realizadas, identificou-se que seria melhor a inserção de um sistema informacional específico para os profissionais da área da saúde, onde todas as prescrições e avaliações sobre a conduta do paciente fossem geradas e esquematizadas de uma maneira organizada, logo que os profissionais fossem inserindo às informações necessárias sobre o quadro de terapias e reabilitação do paciente.

A terceira e última fonte utilizada foram as entrevistas aplicadas com os profissionais de enfermagem, fisiatra (Clínico geral), assistência social, psicologia, fisioterapia e terapia ocupacional, totalizando seis especialidades. As entrevistas serão transcritas a baixo para melhor percepção e entendimento para a finalização da triangulação dos dados.

- O que você entende por fluxo de informação? Descreva de modo conciso.

R.1 Fluxo de informação é quando eu preciso passar uma informação sobre um paciente para outras pessoas da equipe. Utiliza-se e-mails, o prontuário do paciente como um fluxo de informação, reuniões de equipe e anotações de todas as informações no prontuário.

R.2 Uma decisão da direção, ser passada para outros funcionários, temos fluxos de informações sobre pacientes, mudanças nos sistemas, na forma de atendimento, onde temos por exemplo reuniões de equipe.

R.3 O paciente é enviado para o Lucy via Central de Regulamentação de Ofertas de Serviços de Saúde (CROSS) ou via regulação interna pelo Hospital das Clínicas, elege de acordo com o encaminhamento que eles enviam há triagem se o paciente se enquadra em realizar programa ou grupo de orientação, há uma avaliação inicial, mais detalhada, anamnese e exames físicos. Há também reuniões de equipe, feedback, evoluções para assim, atender os objetivos das terapias.

R.4 As informações são organizadas para se chegar em seu objetivo final, quando se pensa em fluxo, se pensa em etapas, precisa fluir onde as informações tenham uma finalidade.

R.5 É todo meio que tem como finalidade transmitir uma comunicação, seja ela escrita, falada, através de reuniões ou por telefonemas, sendo um meio comunicacional.

R.6 Fluxo de informação é como a informação chega para uma determinada pessoa, a forma de como ela é organizada, ou seja, seus caminhos e processos de chegada.

Percebe-se que através das respostas, os profissionais compreendem o que seria um fluxo de informação, pois, o intuito dessa pergunta era identificar a percepção destes no entendimento de como a informação perpassa os setores, atingindo uma finalidade.

- De que modo o diagnóstico do paciente chega a você, mediante a conduta que será utilizada para a realização do tratamento? Explique sua resposta.

R1 O diagnóstico do paciente chega sob prescrição médica, bem como através do prontuário eletrônico que temos acesso pelo meio físico e pelo eletrônico.

R2 É realizada a triagem e é dessa maneira que o paciente entra em um determinado grupo.

R3 Prontuários e encaminhamentos.

R4 O diagnóstico chega até o terapeuta ocupacional através da prescrição médica, definindo o diagnóstico, para a conduta médica do tratamento que será realizado com o paciente, sendo que o próprio profissional realiza a sua avaliação. As prescrições médicas são enviadas para a coordenação de horário de cada especialidade, onde é especificada o diagnóstico do paciente.

R5 Na psicologia a informação do diagnóstico do paciente chega através da triagem ou também quando o paciente vem para o atendimento sendo avaliado a partir da prescrição do médico, onde nesse documento consta todas as prescrições terapêuticas do paciente.

R6 Através do Sistema, onde todos os terapeutas, principalmente as reuniões de equipe, as decisões tomadas nessas reuniões ficam registradas no sistema informatizado e quando necessita de uma determinada informação é realizada a consulta. Dependendo do caso e da necessidade é consultado o prontuário físico e também o eletrônico. Por exemplo: uma prescrição médica é inserida no sistema pelo fisiatra e encaminhada ao profissional fisicamente, onde são descritas as condutas que o assistente social precisa fazer em determinado caso.

No que diz respeito a essa pergunta, é evidenciado o modo como a informação chega para cada profissional entrevistado, onde percebe-se que os processos são bem organizados, onde os profissionais seguem um protocolo de atendimento para se chegar em um diagnóstico preciso dos pacientes, para então ser inseridas essas informações no prontuário do paciente.

- Você compreende o modo como a informação para o diagnóstico de tratamento do Lucy Montoro perpassa pelo fluxo até chegar em você? Explique.

R1 Todos os diagnósticos dos pacientes passam primeiramente pela fisiatra que realiza a prescrição.

R2 Por ser uma equipe de profissionais extensa, algumas coisas são perdidas, normalmente, há reuniões periodicamente com os representantes de cada especialidade, obtendo informações sobre o paciente em tratamento.

R3 Conhecimento dos pacientes que estão internados no complexo FAMEMA se terão a possibilidade de vir a passar por terapias no Lucy.

R4 Sim. O paciente realiza uma triagem, dentro dos critérios se enquadra ou não como paciente do Lucy, depois sendo aprovado ele irá passar por uma avaliação específica, por um grupo de acolhimento e logo receberá um quadro

de horários onde consta as especialidades que se enquadra para começar o tratamento.

R5 Sim. As vezes ela perpassa por alguns setores que não se enquadra na área assistencial, se perdendo um pouco para ser inserido na agenda de atendimento. Por exemplo: A agenda de horários é realizada pela coordenação de horários que muitas vezes acontece de haver choques de informação na organização dos atendimentos dos pacientes.

R6 Sim. Pois, o assistente social participa de todo o fluxo, começando na triagem, avaliação médica, sendo que o paciente é orientado como ira ser realizada essa avaliação a partir do grupo de acolhimento para assim, começar o programa, ou seja, o tratamento. Sendo que, todas as informações de que o profissional necessita está no sistema informatizado.

Nessa pergunta, identificou-se o entendimento de como a informação chega para cada profissional, sendo que, muitas vezes algumas informações pela falta de uma organização eficiente são perdidas, havendo confusão nos horários pré estabelecidos dos atendimentos dos pacientes, ou muitas vezes os casos são discutidos em reuniões que acontecem constantemente, para avaliação e evolução dos quadros clínicos.

- Em sua opinião, o diagnóstico do paciente que chega até você é suficiente? Explique sua resposta.

R1 O diagnóstico não fornece todas as informações necessárias, não é suficiente, pois é importante ser realizado uma avaliação de enfermagem, sendo que cada profissional possui um enfoque de acordo com a sua especialidade. “Uma pessoa é muito mais que um diagnóstico”.

R2 É necessário estudar os casos dos pacientes e seus diagnósticos, bem como estudar síndromes desconhecidas, a partir de livros e com a equipe também, compartilhando informação.

R3 Sim, a partir da avaliação inicial.

R4 Em relação aos adultos sim. Embora com relação as crianças, alguns casos não, pois, as vezes o diagnóstico é pequeno e ela precisa ser investigada para ter mais precisão da conduta que precisa ser tomada, havendo a necessidade de mais informações sobre determinado caso de uma criança, utilizando seus conhecimentos de terapia ocupacional e sua avaliação.

R5 Ultimamente as prescrições medicas vem sendo realizadas bem descritas, na triagem, sendo que, quando o paciente chega para a avaliação, as informações descritas sobre o quadro do paciente são bem restritas. Mas sendo

possível ter acesso às informações, intercorrências e qual o diagnóstico pelo sistema de informação que é o prontuário eletrônico do paciente.

R6 Sim. Embora em alguns casos o diagnóstico precisa ser mais preciso, havendo a necessidade da avaliação do próprio profissional.

O intuito dessa pergunta era identificar se a informação que se chega de um determinado paciente a partir da avaliação do Clínico geral (Fisiatra) é suficiente para ter uma conduta adequada e se não, de que modo é realizado a identificação dessas informações, possuindo cada profissional uma avaliação específica da sua área para atender um determinado paciente.

- De que modo você seleciona, acessa, busca, e recupera a informação de que precisa para realizar suas atividades do dia-a-dia ou tomar alguma decisão sobre o quadro clínico do paciente? Explique sua resposta.

R1 Existe duas formas de conseguir uma informação do paciente, que pode ser pelo meio físico ou eletrônico ou realizando avaliações com os pacientes, sendo a partir dessas maneiras que a profissional consegue atuar.

R2 Livros, artigos, decisões são realizadas entre a equipe, realizando as evoluções sobre os quadros dos pacientes.

R3 Livros e artigos.

R4 Normalmente, utiliza-se livros específicos da área, internet, artigos científicos, fontes de informações específicas.

R5 Inicialmente a busca pela informação acontece através do prontuário eletrônico do paciente, ou seja, conhecendo o paciente e seu histórico, antes de ser realizada a avaliação, com a complementação das informações clínicas e as observações feitas em contato com o paciente. Desse modo, quando o paciente já está em tratamento, a busca é feita a partir dos próprios arquivos pessoais da psicologia, o que foi realizado até o momento, o número de atendimento, as evoluções do paciente, ou seja, a informação de que ele precisa não se perde, realizando assim, um cronograma do que será trabalhado em um determinado atendimento.

R6 Pelo Sistema Informatizado, pelo prontuário do paciente físico e também por uma planilha onde consta os horários de atendimento dos pacientes, divididos pelos grupos de deficiência. Caso seja necessário entrar em contato com o setor que coordena os horários para um melhor esclarecimento, algumas vezes os horários estão confusos ou faltando informações. Vias telefônicas, a partir de contatos externos como o CRAS, também são utilizadas para buscar e obter informações sobre a assistência social do paciente.

É importante que para informações perpassarem de um setor para outro é necessário identificar como é a busca, acesso e recuperação dessas informações para adquirir uma conduta adequada e eficaz, onde foram destacados as avaliações realizadas por cada profissional, o prontuário do paciente tanto no meio físico como no eletrônico, bem como são utilizados livros e artigos científicos para ter um embasamento melhor nos resultados dos tratamentos terapêuticos, demonstrando outras fontes de informações para se recuperar a informação de que eles precisam.

- Você compartilha informação utilizando Tecnologias de Informação e Comunicação ou por meio da comunicação informal? Explique

R1 Compartilhamos informações através do prontuário eletrônico do paciente e e-mails, sendo que, é necessário ter cuidados em termos sigilosos e éticos nas ferramentas de comunicação (não utilização de celular, por meio de whats), momentos de conversa informalmente em reuniões de equipe que fazem parte do fluxo da instituição.

R2 São utilizados os dois meios, mas o informal é mais utilizado de acordo com a conduta do paciente.

R3 Pelos dois modos.

R4 Utiliza-se os dois. Entretanto, em reuniões de equipe compartilha-se informações com base na TICs e em reuniões de setores são mais comunicação informalmente.

R5 Todas as informações são registradas formalmente no prontuário eletrônico do paciente, onde essas informações de acordo com o profissional não são perdidas.

R6 Depende dos casos, se o caso for sigiloso, dentro do sistema informatizado existe uma aba de observação específica onde somente o profissional possui acesso e não é compartilhado com ninguém. Alguns casos o compartilhamento informacional acontece com a área da psicologia apenas, quando são informações sigilosas, se determinado caso não for sigiloso, ele é transcrito para o sistema onde todos tenham acesso as informações.

O compartilhamento da informação dentro de qualquer instituição é fundamental para toda a equipe, onde no centro Lucy Montoro essa atividade é uma recorrente, tanto pela comunicação formal, que as informações estão disponíveis no sistema eletrônico, bem como a comunicação informalmente, através de reuniões de equipe onde os casos são discutidos, trocando sempre

informações uns com os outros no intuito de possibilitarem um trabalho consistente e alinhado as necessidades de um determinado paciente.

- O sistema de informação que vocês utilizam para inserir informação (Prontuário Eletrônico do Paciente) supre as necessidades informacionais para o seu desempenho em suas atividades rotineiras ou o desempenho da equipe de profissionais? Explique sua resposta.

R1 Sim.

R2 Hoje melhorou sensivelmente as avaliações eletronicamente, ainda existe algumas falhas que ainda precisam ser melhoradas.

R3 Sim, supre. Existem algumas deficiências mas atendem.

R4 Sim. O P.E.P. é bem organizado, supre as suas necessidades, consta as informações necessárias, sempre olhando as informações de outros setores. Entretanto, os exames dos pacientes não abrange o P.E.P que são inseridos no prontuário físico do paciente e não consta no P.E.P.

R5 Sim. O Prontuário Eletrônico do paciente facilita muito na inserção das informações dos pacientes, sendo essencial para a área da saúde. A troca de informações dos profissionais através das reuniões de equipe são validas, tendo abertura para discussões dos casos dos pacientes individualmente, todas as condutas que serão realizadas para o paciente, seja uma alta medica ou um pedido de encaminhamento durante essas reuniões de equipe, onde a informação chega a partir de notícia, solicitando para a coordenação de horários, ou chega pela discussão do caso, tendo procedimentos informacionais bem sistemáticos e ricos para a área da saúde.

R6 Sim, de uma determinada forma supre. Embora, há a existência em São Paulo na sede do Lucy Montoro o sistema Tazzi, onde este sistema é mais completo e possui muitas ferramentas e abas de organização das informações dos pacientes, ou seja, especificando melhor o quadro do paciente.

Com relação as necessidades informacionais do Sistema de Informação que eles utilizam, ou seja, o P.E.P, de acordo com os profissionais entrevistados este sistema supre as suas necessidades, entretanto, foi identificado a possibilidade de uma melhoria no preenchimento e disposição no proprio sistema. O sistema supre as necessidades dos profissionais, mas há itens e elementos que precisam ser melhorados e revistos.

- Para você qual seria o papel de atuação do bibliotecário no Lucy Montoro, e o que este profissional poderia fazer em termos informacionais para melhorar o seu desempenho profissional?

R1 Não sei reconhecer como o bibliotecário ajudaria a equipe de profissionais dentro da instituição, não compreendo suas funções.

R2 Facilitar pesquisas sobre o paciente, apontando dados e percentuais sobre determinada informação, encontrar informações de maneira mais rápida.

R3 Na questão de organização e fluxo.

R4 Oferecer, organizar e auxiliar na busca pelas informações necessárias, pois o entendimento em buscar as informações de que precisa para a profissional entrevistada é fácil pela sua formação em pós-graduação na área de terapia ocupacional. É necessário, também que os profissionais sejam orientados de como acessar as informações de que precisam, pois existe livros sobre as especialidades, mas o acesso é só para as pessoas que conseguem ir nessa sala e procurar o que precisa, não existe um horário para o profissional ter acesso a esses materiais, pois a rotina de atividades é bem corrida. Muitas vezes, os profissionais não sabem realizar uma busca efetiva, muitos conseguem buscar informação a partir de artigos ou livros, outros não. Outra percepção que o profissional entrevistado teve foi a questão de trabalhar e desenvolver pesquisas dentro do Centro Lucy Montoro e como podemos organizar, quais informações, o que buscar, não havendo um profissional que norteia essa questão, sendo que o bibliotecário poderia auxiliar e subsidiar essas questões.

R5 A existência de uma grande demanda de informações e documentos é corrente e extensa, pois o quadro clínico e as condutas a serem realizadas nas terapias são inseridas no meio físico e eletrônico. No final de cada reunião ou mês é impresso todos os documentos. Em vista disso, a atuação do bibliotecário seria fundamental para organização e administração dessa documentação.

R6 Auxiliar em termos de pesquisa, pois as atividades rotineiras são constante, não havendo tempo suficiente para a busca, os caminhos que são necessários percorrer, as estratégias de busca, como acessar da melhor maneira possível a informação de que preciso, em outras palavras auxiliaria a otimização do tempo em encontrar as informações necessárias.

Para os profissionais entrevistados, é evidente a participação positiva do bibliotecário dentro desse ambiente organizacional, subsidiando a equipe em termos informacionais, organizações, na mediação da informação bem como sua recuperação, o auxílio em identificar a informação de que eles precisam baseados em uma estratégia de busca e fontes de informações eficientes para atender as diversas necessidades informacionais que a equipe multiprofissional possa vir a ter. Destacando também, o auxílio e orientação no incentivo a realização de pesquisas científicas realizadas dentro do centro Lucy Montoro.

- Explique se existe alguma lacuna ou dificuldade para acessar a informação de que você precisa?

R1 A informação é gerada por pessoas e conseqüentemente, pessoas podem vir a falhar, algumas vezes falta informações e dados.

R2 Não, nenhuma lacuna.

R3 Não existe nenhuma lacuna existente.

R4 Muitas vezes tenho dificuldade em encontrar informações que preciso para complementar meus conhecimentos e não possuo acesso a essas informações tanto no meu ambiente de trabalho como também não tem acesso a materiais e livros na faculdade (realizou graduação e pós-graduação em Terapia Ocupacional UNESP campus de Marília), ficando restrita a materiais que estão disponíveis no centro e que estão de livre acesso na rede.

R5 Não possuo nenhuma dificuldade ou lacuna para acessar a informação de que precisa. Embora fizesse uma observação com relação a amplitude e complexidade do sistema de informação que eles utilizam, necessitando possuir experiência para encontrar a informação de que precisa em determinados momentos, havendo familiaridade com o mesmo.

R6 Não existe nenhuma lacuna ou dificuldade. Apenas quando falta alguma informação de que precisa, não ficando clara a organização das informações no sistema.

A última pergunta, foi enfatizada a existência de alguma lacuna ou dificuldade para ter acesso a informação que os profissionais precisavam, sendo que a maioria dos profissionais não possuía nenhuma lacuna. Entretanto foram destacados alguns pontos que chamaram atenção como a restrição do acesso a determinada informação necessária para subsidiar determinado tratamento, sendo disponíveis apenas informações em materiais de fácil acesso ou também, via internet. Outro ponto a ser destacado foi que o sistema de informação utilizado para inserir informações é um tanto amplo e complexo, necessitando adquirir certa experiência e familiaridade com o sistema. Dessa maneira, percebeu-se que alguns elementos informacionais necessitam ser repensado sanar e atender as necessidades informacionais da equipe.

Assim, por meio das informações coletadas na entrevista percebeu-se que os profissionais compreendem como o fluxo de informação perpassa de uma

especialidade a outra e as etapas que ocorrem, desde quando o paciente é avaliado inicialmente, começa o tratamento de reabilitação, passa por evoluções em seu quadro clínico, onde a conduta que os profissionais prescrevem e os objetivos traçados são cumpridos e atendidos ou não, para logo depois o paciente receber alta, finalizando seu tratamento no centro. Todas as pessoas que por alguma razão necessitam de atendimento assistencial terapêutico, precisa ser realizada uma triagem, realizando atendimento com o fisiatra, assistente social e psicólogo onde são avaliados se estão aptos para iniciar um determinado tratamento de reabilitação, sob prescrição médica, o fisiatra é quem prescreve as especialidades onde o paciente se enquadra e necessita de tratamento, essa prescrição é enviada para a coordenação de horários onde são pessoas que realizam toda a agenda de atendimento do paciente e conseqüentemente de todos os profissionais integrantes do centro, assim que a agenda do paciente é realizada, esta é enviada para a equipe eletronicamente, onde essa agenda é organizada de acordo com grupos de deficiências recorrentes, havendo um grupo de pacientes amputados ou um grupo de pacientes com lesão medular por exemplo.

De acordo com os profissionais, as informações que chegam da triagem são suficientes para ter um pré diagnostico do paciente, havendo a necessidade de realizar avaliações específicas para reconhecer os objetivos e as condutas necessárias a serem atendidas e avaliadas para posteriormente haver melhoras e evoluções no quadro do paciente. Os pacientes que começam tratamento no centro, precisam passar pelo grupo de acolhimento, ou seja, são passadas todas as informações necessárias sobre o centro, para conhecimento do paciente e seu acompanhante (é obrigatório a presença), onde eles são informados dos seus direitos e deveres dentro do centro no decorrer do tratamento.

Os meios que os profissionais utilizam para selecionar, acessar, obter e recuperar informações são através dos prontuários dos pacientes físicos e eletrônicos, onde são inseridos as avaliações de cada caso e suas devidas evoluções, onde tudo é registrado e disponibilizado no sistema informacional para acesso e consulta de todos os profissionais do centro, desde de que sejam necessários, bem como utilizam livros e artigos científicos para complementar seus conhecimentos em relação a algum caso específico e também a comunicação informal, seja ela pessoalmente ou em reuniões de equipe, se

destacando como uma fonte de informação para suprir alguma dúvida ou melhor entendimento sobre uma determinada questão sobre o quadro de um paciente.

O sistema informacional existente, onde os profissionais transcrevem as informações coletas nas avaliações dos documentos físicos atendem as suas demandas, embora de acordo com os profissionais existam deficiências em termos organizacionais e informacionais com relação ao prontuário eletrônico do paciente, pois, por exemplo, os exames que muitas vezes o fisiatra solicita para o paciente realizar, não conta no PEP caso um dos profissionais precisem analisar esse exame para uma determinada consulta, é necessário buscar nos arquivos documentais da instituição o prontuário físico do paciente para ter acesso a essas informações, pois no sistema informatizado não conta informações sobre o laudo e especificações do exame realizado pelo paciente. Em vista disso, com relação ao PEP pode-se perceber lacunas e dificuldades em termos organizacionais e estruturais dessas ferramentas tecnológicas para o desenvolvimento das atividades e funções exercidas e executadas pelos profissionais, onde esses sistemas como podemos identificar são muito utilizados na inserção de informações, bem como destaca-se que no presente centro, as informações são registradas no PEP bem como no prontuário físico, possuindo o registro nos dois meios caso venha a falhar algum destes meios informacionais.

Com relação a atuação do bibliotecário dentro de instituições voltadas a área da saúde e o que esse profissional poderia fazer em termos informacionais para subsidiar a equipe no desempenho profissional, foi identificado que a maioria dos profissionais entrevistados reconhecem algumas funções do bibliotecário e no que essas funções poderiam auxiliá-los, o bibliotecário poderia ajudá-los, pois dentre as falas dos profissionais destacou-se, o auxílio em termos de pesquisa científicas, onde as rotinas dos profissionais no centro são bem corridas, pois são atendidos vários pacientes de um grupo específico de deficiência ao mesmo tempo, e desse modo, não há tempo suficiente para a busca, as estratégias de buscas e as melhores fontes de informações confiáveis e adequadas, como acessar da melhor maneira possível a informação de que preciso, em “outras palavras auxiliaria a otimização do tempo em encontrar as informações necessárias”. Outro destaque de atuação que eles ressaltaram foi a realização de pesquisas com percentuais sobre determinado assunto, sendo

de um assunto específico de uma especialidade ou mesmo realizando pesquisas internas de percentuais, por exemplo, de incidência de atendimentos por ano, as deficiências mais recorrentes, bem como em ajudar na orientação de como buscar as informações sejam elas em artigos científicos ou também em livros. O desenvolvimento de pesquisas científica dentro do Centro Lucy Montoro como deve ser realizada, organizada, o que buscar, possuindo um profissional que auxiliem e subsidiem esses profissionais no que diz respeito a essas questões informacionais.

As dificuldades e lacunas destacadas pelos entrevistados não foram muito recorrentes, ou seja, de acordo com os profissionais não há nenhuma dificuldade existente, e se há é em termos informacionais de como conseguir a informação de que necessitam ou se alguma informação prescrita no prontuário não ficou clara para um determinado profissional.

Assim, de acordo com as entrevistas realizadas e as informações coletadas, pode-se identificar que o fluxo de informação do centro Lucy Montoro acontece de maneira correta, as informações que constituem os protocolos de avaliação e evolução atendem as necessidades informacionais dos profissionais, embora seja necessário realizar algumas melhorias em termos organizacionais e informacionais, ou seja, o fluxo de informação formal que diz respeito aos protocolos de avaliação e evolução dos pacientes no meio físico muitas vezes falta inserir determinada informação, onde não tem um campo específico para ser inserido, onde só poderá ser prescrito no sistema informacional, onde informações adicionais serão transcritas no campo de observações, que por sua vez o P.E.P necessita ter um sistema informacional próprio, que atendam às necessidades informacionais e as demandas dos profissionais em questões das disposições das informações no sistema.

Com relação ao fluxo de informação informal, percebe-se que este é bem aplicado perante os profissionais, compartilham e trocam informações sobre os casos dos pacientes, são constantes reuniões de equipe para que sejam expostos os casos dos pacientes e as devidas condutas a serem realizadas, bem como são apresentadas as suas evoluções e os casos de alta.

Dessa maneira, as fontes da triangulação de dados se completam apresentando as informações esperadas, ou seja, a partir da Análise documental, as observações realizadas e as entrevistas aplicadas, identifica-se

que a atuação do bibliotecário sob o contexto da gestão do fluxo de informação é essencial para o desenvolvimento das funções e atividades exercidas pelos profissionais da área da saúde, pois com a atuação do bibliotecário realizando uma gestão da informação, baseados em fluxos de informações bem estruturados, a instituição só tende a crescer e se desenvolver em termos informacionais, de qualidade e produtividade, acarretando na saúde e bem estar dos pacientes, subsidiando os profissionais da saúde nos serviços informacionais bem como na geração de produtos com grau de eficiência elevados e que atendam às suas necessidades, bem como subsidiando a equipe com relação ao desenvolvimento de pesquisas científicas, na busca por informações necessárias, seja em artigos ou em livros, com as estratégias de buscas adequadas, ou seja, a atuação do bibliotecário dentro desses ambientes, possuindo as competências e habilidades necessárias, de acordo com a análise dos dados das fontes da triangulação é fundamental ser aplicada dentro de instituições voltadas a área da saúde, onde acarretaram ganhos positivos tanto em termos administrativos, organizacionais e informacionais para o bem-estar da sociedade brasileira, como foram expostos as informações que comprovam essa afirmação.

Com a cooperação entre bibliotecários e médicos, estes irão proporcionar a comunidade hospitalar e a sociedade serviços de saúde com maior eficiência, diminuindo a porcentagem de erros.

Contudo na próxima sessão será realizada uma análise da literatura sobre a temática para ter uma melhor percepção e comprovação dos dados e informações coletados na pesquisa de campo, respondendo o problema da pesquisa proposto, bem como atendendo os objetivos desejados na introdução da pesquisa.

6.3 Gestões dos fluxos de informações eficientes de acordo com a atuação do bibliotecário em instituições da área da saúde: uma análise comparativa da literatura.

Informação e conhecimento são considerados recursos fundamentais para o planejamento estratégico das instituições, em que se destaca o processo de tomada de decisão desde que sejam gerenciados e utilizados

estrategicamente. A informação possibilita um maior desempenho e agilidade nas ações e decisões quando existe um fluxo de informação estruturado e adequado em todo processo organizacional.

Observamos que a informação pode ser vista como um processo em movimento. Compreender a separação dos papéis que a informação pode representar dentro do fluxo contribui para entender a dinâmica da relação entre conteúdo e movimento.

Segundo uma abordagem pragmática de Buckland (1991), a informação, quanto a sua essência, pode ser percebida sob três aspectos: como processo; como conhecimento; e como coisa. A “informação como processo” se aplica quando há alguém que é informado sobre algo. Se, após ser informado, o receptor da informação produziu um conhecimento novo, ou alterou algum já existente, o ato de informar em si, de estimular esta mudança, é um exemplo de informação como processo.

Na segunda perspectiva, “informação como conhecimento” se aplica ao que foi alterado ou construído no decorrer do processo de informação como processo. Ou seja, é resultado do processo anterior. A informação que foi representada e armazenada internamente na mente do receptor, capaz de diminuir incertezas e sanar lacunas de conceitos e relações preexistentes, é considerada informação como conhecimento. Sua principal característica é ser intangível.

No terceiro ponto de vista, o objeto é a “informação como coisa”. A informação é a representação física da informação como conhecimento. O objeto físico resultante tem como característica ser tangível e manipulável (armazenado, recuperado, processado, replicado) (BUCKLAND, 1991, p. 351).

Dessa maneira, voltando essa abordagem pragmática para a área da saúde, esses três aspectos podem ser percebidos e aplicados em instituições hospitalares onde a “informação como processo” se aplica quando o profissional da informação seleciona, coleta, filtra, sintetiza, analisa, organiza e dissemina informações relevantes. A partir da prática do profissional da informação subsidiando e informando as equipes clínicas, estes irão estar melhor amparados em tomar uma determinada decisão clínica, diagnosticar uma doença, prescrever um diagnóstico, pois estarão adquirindo e produzindo novos conhecimentos sobre a saúde e bem-estar dos pacientes.

Na segunda perspectiva, “informação como conhecimento” é resultante do processo de “informação como processo”, ou seja, as informações que foram produzidas, representadas e armazenadas pelo profissional da saúde, poderão ser utilizadas para realizar uma determinada conduta com o conhecimento apropriado e adequado dentro do contexto clínico/ou hospitalar.

E na terceira abordagem que se refere a “informação como coisa”, ou seja, a informação representada na sua forma física, com a característica de ser armazenada, recuperada, processada e replicada que propiciam agilidade, fidedignidade e abrangência no que tange às fontes de informação necessárias à equipe clínica. Visa elaborar diagnósticos, prescrições médicas e intervenções cirúrgicas, enfim, a ação médica no cotidiano de uma unidade de saúde, a partir da intervenção e mediação do profissional da informação nesses três aspectos, lembrando que a área da saúde interage diversos profissionais com distintas demandas de informação e conhecimento.

Nesse sentido, a materialidade da informação pode subsidiar na sua identificação em um processo administrativo/gerencial que produza ou represente um fluxo de informação. A concretude da informação ajuda em alguns momentos o processo de mapeamento, como na identificação de informações orgânicas e informações não-orgânicas. Entretanto, uma vez que o foco refere-se ao fluxo de informação, ter a informação como processo é imprescindível.

Dessa forma, em instituições hospitalares o ambiente organizacional é composto por dados, informação e conhecimento que podem ou não atender as necessidades informacionais dos profissionais clínicos que compõem os níveis estratégico, tático e operacional. Em vista disso, é necessário gerenciar os fluxos que subsidiam a tomada de decisão e os processos estratégicos, agregando valor à informação gerada tanto internamente quanto externamente (VALENTIM, 2010, p.20).

Inicialmente, os fluxos podem refletir o grau de confiança entre funcionários participantes daqueles fluxos. Depois, o fluxo de informação melhora e aumenta a qualidade das decisões tomadas. Decisões assertivas são fruto de fluxos estruturados e atualizados. Se a decisão foi acertada, o fluxo cumpriu seu papel. Por fim, o fluxo pode refletir a qualidade do ambiente organizacional. A informação fluindo apropriadamente indica que há

investimento na qualidade de vida e trabalho dos funcionários (WESTRUM, 2014, p. 61).

Nessa perspectiva, é preciso implantar uma gestão de documentos e uma gestão da informação efetiva em ambientes informacionais voltados à área da saúde. Isso é fundamental para potencializar os fluxos de informações como subsídio à tomada de decisões assertivas e necessárias para a atividade administrativa e a melhoria da assistência médica prestada à população.

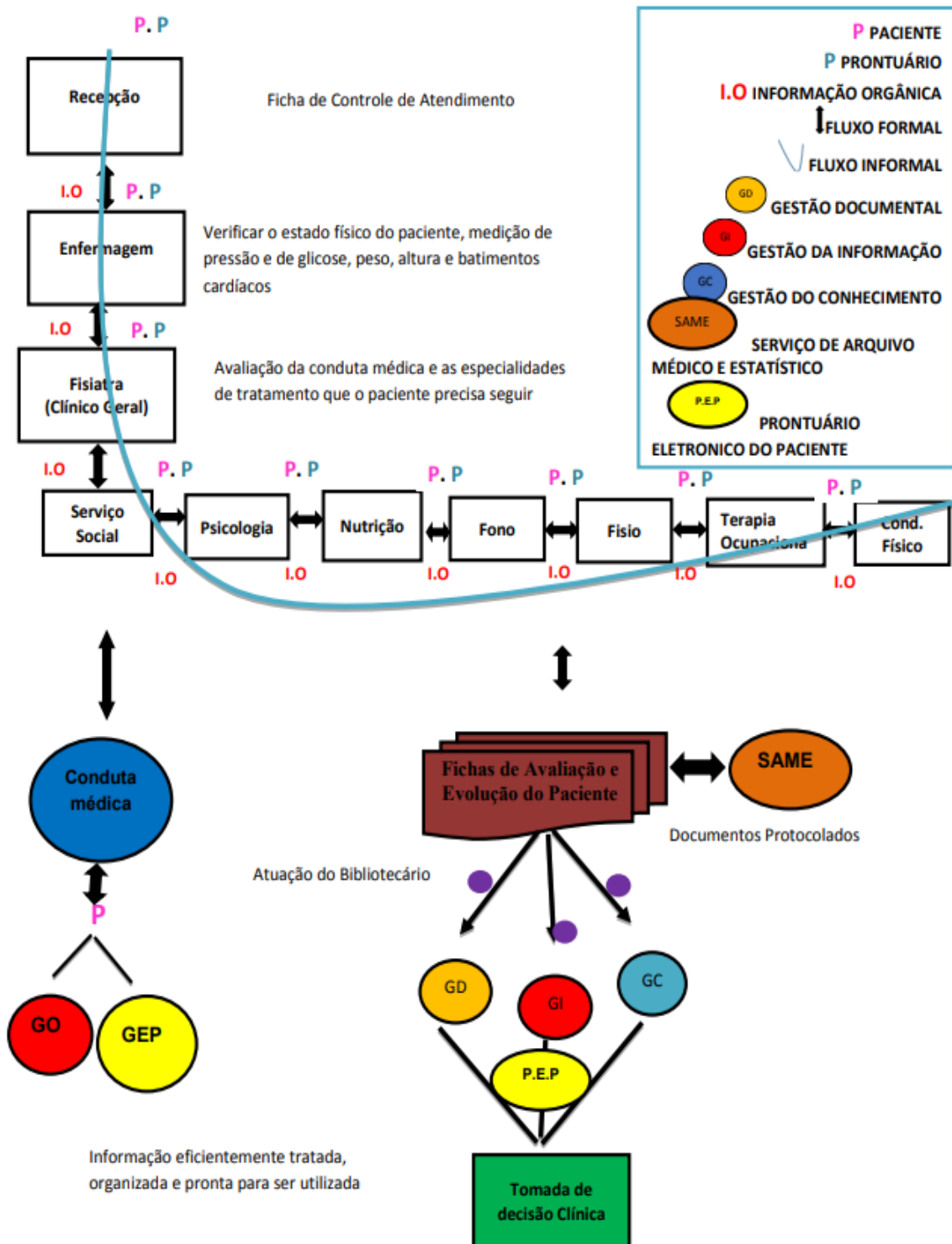
A visão gerencial permite uma tomada de decisão racional e eficiente, como afirma Targino (2000, p.7):

[...] a visão gerencial permite ao profissional da informação tomar decisões, de forma racional e eficiente, ante questões, como o custo da informação e o seu caráter estratégico, ao lado da capacidade de análise como subsídio para a referida tomada de decisão, face à diversificação de suporte, à multiplicidade de uso da informação, e às demandas informacionais gradativamente mais singulares e individuais. Trata-se de adotar atitudes específicas, tais como, noção precisa de tempo e de espaço; conhecimento de condições financeiras e de investimentos em recursos humanos, engenharia e administração de fontes de informação e gestão eletrônica de documentos.

Nessa perspectiva, é importante ocorrer um fluxo de informação em que as organizações hospitalares reconheçam os seus tipos documentais e identifiquem os fluxos [...] “onde permitem o estabelecimento das etapas de obtenção, tratamento, armazenamento, distribuição, disseminação e uso da informação” (VITAL, FLORIANI, VARVAKIS, 2010, p. 85) e, uma vez aplicados nas instituições, por meio da atuação do profissional da informação que irá auxiliar nos processos de GD e GI.

A partir do que foi discutido, foi criada uma proposta de fluxo de informação orgânica eficiente direcionada à área da saúde, representado a seguir

Figura 12 – Proposta Orgânica da Informação Hospitalar



Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Por meio da figura 12 apresentada, pode-se perceber um modelo de fluxo de informação devidamente estruturado, que se for seguido, proporcionará resultados positivos e desenvolvimento eficaz para instituições da área da saúde. Esse modelo, foi estruturado com base nas características e na realidade do Centro Lucy Montoro, embora seja flexível e passível de adaptações caso seja necessário.

Em vista disso, o fluxo de informação começa na recepção onde é realizada a ficha constando as especialidades clínicas possíveis que o paciente irá passar em tratamento, em seguida ele é direcionado a sala de enfermagem onde são verificados o estado físico do paciente, medição de pressão e de glicose, peso, altura e batimentos cardíacos, se o paciente está em condições físicas adequadas para ser realizadas as consultas terapêuticas, lembrando que o paciente possui uma agenda, onde consta o horário e as especialidades que ele será atendido em cada dia da semana, percorrendo cada área de atuação. O paciente passara por uma triagem logo em seguida, ou seja, passara pelo atendimento médico com o psicólogo, assistente social e por último o fisiatra que irá identificar se esse determinado paciente está ou não apto para começar um tratamento de reabilitação no Lucy Montoro, bem como são identificadas as suas necessidades terapêuticas e é realizada uma avaliação de quais são as especialidades que o paciente precisa seguir.

Dessa maneira, o paciente a partir das suas necessidades terapêuticas, começa o tratamento podendo ser atendido por todos os profissionais que atuam no centro, onde o paciente precisa passar por avaliação do seu quadro clínico, bem como suas possíveis evoluções, onde essas informações depois vão estar inseridas no prontuário do paciente.

A partir disso, essas informações que estão circulando de um profissional para outro, havendo evoluções nos quadros clínicos, é o que chamamos de informação orgânica, que refere-se as informações que as próprias instituições produzem, no contexto da área da saúde. É insumo estratégico que diz respeito a como essas informações são usadas, com a finalidade de melhorar a tomada de decisão, tratamento, terapia e diagnóstico, bem como atividades relacionadas à administração hospitalar, alcançando seus objetivos organizacionais e, conseqüentemente, aumentando a qualidade dos serviços de saúde prestados à sociedade.

Assim, todas essas informações sobre o paciente estão inseridas nos protocolos de avaliação e evolução do paciente, de acordo com cada especialidade, onde cada uma prescreve o que é preciso sobre as suas condutas e objetivos a serem cumpridos. Essa documentação assim que é preenchida com as devidas informações do paciente em seu prontuário físico, já são organizadas de acordo com as suas especialidades, são protocoladas e vão para o serviço de arquivo médico e estatístico (SAME).

Embora, em termos informacionais, essas informações devessem ser tratadas, organizadas, estruturadas de maneira precisa onde o profissional bibliotecário possuindo formação e a atuação adequada para realizar essas atividades subsidiasse a equipe de profissionais, com a GD, GI E GC, ou seja, é essencial a implantação de uma gestão documental e de uma gestão da informação, melhorando sensivelmente o funcionamento de uma instituição, mais especificamente direcionada a área da saúde.

Havendo esse gerenciamento documental e informacional, há o atendimento ao paciente em um tempo otimizado, o que também colabora, por exemplo, com o controle de custos advindos de perdas de exames e das informações do tratamento e reabilitação do paciente. Há o melhoramento da produção racional, bem como o melhor aproveitamento de recursos humanos, econômicos, materiais e tecnológicos.

Dessa maneira, [...] a gestão da informação requer o estabelecimento de processos, etapas e fluxos sistematizados estruturados, associados a equipes clínicas responsáveis pela sua condução, obtendo os resultados almejados explicam VITAL, FLORIANI, VARVAKIS (2010, p. 85). Assim como os fluxos perpassam a GI, irão percorrer a GD e conseqüentemente a GC, sendo os fluxos formais e informais.

Às vezes, a estrutura organizacional dificulta a circulação coerente dos documentos nos diferentes setores, o que proporciona dificuldades na disseminação de informações. A partir disso, a gestão melhora a tramitação dos fluxos documentais e de informações, ocorrendo o gerenciamento de maneira integrada, ou seja, incorporando todos os setores para que a informação percorra de maneira eficiente a todos os sujeitos envolvidos.

Logo, essas informações passando por essas etapas, seriam transcritas para o prontuário eletrônico do paciente, para assim haver recuperação das

informações necessárias para análises, condutas, consultas diversas, bem como para a tomada de decisão assertiva sobre o tratamento, bem como o diagnóstico de um determinado paciente.

Por isso, a gestão dos fluxos de informação, realizada eficientemente pelo profissional bibliotecário, torna-se um processo significativo para atender as necessidades informacionais da equipe multiprofissional do Centro de Reabilitação Lucy Montoro no que concerne ao amparo à tomada de decisões no cotidiano clínico, pois, a partir do que foi exposto até o momento, a figura do bibliotecário é essencial no cotidiano clínico em termos informacionais, gerenciando os recursos da instituição no qual está inserido.

Nessa perspectiva, levando-se em consideração a área da saúde, a qual possui uma grande quantidade de fontes e informações, o bibliotecário deve assumir o papel de mediador da informação, onde este profissional conhece as melhores estratégias de busca e onde busca-las, para determinada finalidade, atingindo um resultado satisfatório para a equipe de profissionais da área da saúde.

A informação pode ser convertida em conhecimento e, para tanto, necessita ser gerenciada, analisada, organizada, recuperada e compartilhada para que o conhecimento dos profissionais da área da saúde possa ser desenvolvido da melhor maneira possível. O bibliotecário possui um papel muito importante na instituição em que atua, pois, além de aplicar métodos e técnicas de GI e de GC, processa e recupera informações relevantes para o público usuário.

Destaca-se também que, o ambiente informacional nesse contexto precisa ser bem estruturado e gerenciado da melhor maneira possível, pois as informações que estão sendo envolvidas referem-se ao diagnóstico de um determinado paciente e, está em jogo o bem-estar e às vezes à vida dos pacientes. Sendo assim, os profissionais bibliotecários e os profissionais da saúde se inter-relacionam e buscam novas vertentes, com o intuito de proporcionar à população uma melhor assistência à saúde, através de uma prática médica mais humana e justa.

As instituições precisam estar atentas e buscarem um diferencial no segmento da saúde, gerando capacidades para alcançar o desafio de transformar a informação em saúde, em conhecimento decisivo para a cura ou

a melhoria do paciente. Isso requer gestão da informação e gestão do conhecimento, de maneira a agregar valor ao negócio da organização de saúde. Suprir as necessidades informacionais dos profissionais da saúde, por meio da GI e GC implica em atividades especializadas, levando em consideração a apropriação e uso de informação e conhecimento, ou seja, é fundamental descobrir as condições mais adequadas no manejo da informação.

Os fluxos de informações sejam eles formais ou informais precisam ser tratados, organizados, distribuídos e compartilhados, e para realizar essas atividades é necessário que o profissional bibliotecário possua competências e habilidades no que tange à capacidade de gerir a informação.

A informação bem gerida, se transforma em um ponto fortemente caracterizado como vantagem estratégica e competitiva. Na era da informação, independente do produto ou serviço ofertado pelas organizações, a informação está presente no processo de desenvolvimento, buscando informações adequadas e relevantes a serem aplicadas no momento oportuno.

O bibliotecário que trabalha na área da saúde, exerce seu papel com integridade profissional para garantir a disponibilidade da informação relevante e atender fidedignamente toda a equipe.

A atuação do bibliotecário vem passando por grande evolução, no sentido de reconhecer, cada vez mais, o valor da informação e do conhecimento em ambientes não tradicionais como a área da saúde. A valorização da informação é muito importante para a atuação do bibliotecário, pois através dela percebe-se o desenvolvimento organizacional coletivo e individual, trazendo assim, dentre outras mudanças socioculturais, uma nova percepção da atuação do profissional bibliotecário e da própria Biblioteconomia no campo da saúde. Gordon (2008, p.133) identifica o fato de que as atividades que facilitam o livre fluxo de informação ou que envolvam a organização de informações dentro de um contexto organizacional podem ser realizadas por um bibliotecário ou outro profissional com formação em Ciência da Informação, mas com frequência essas vagas são ocupadas por outros profissionais com experiência neste segmento econômico. Desde que esse profissional possui uma formação apropriada, desenvolva e coloque em prática suas competências necessárias sejam elas profissionais ou pessoais.

É importante destacar a formação do profissional da informação que vem incorporando novas competências e habilidades profissionais no contexto social, cujas mudanças e transformações em relação a informação e ao conhecimento são evidenciadas no Quadro 4

Quadro 4: Competências Profissionais e Pessoais do Bibliotecário

Profissionais	Pessoais
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Possuir conhecimento especializado dos conteúdos e formatos das fontes informacionais, inclusive a competência para fazer avaliação crítica, seleção e filtragem 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buscar desafios e investir em novas oportunidades; ▪ Ter visão globalizada; ▪ Comunicar-se com eficácia; ▪ Apresentar ideias claramente; ser confidencial e persuasivo nas negociações; ▪ Criar parcerias e alianças; ▪ Construir um ambiente baseado em respeito mútuo e confiança; respeitar e valorizar a diversidade; ▪ Adotar trabalho em equipe; reconhecer o equilíbrio entre colaborar, liderar e ser liderado; ▪ Calcular os riscos que enfrenta; demonstrar coragem e persistência frente às adversidades; ▪ Planejar, priorizar e focalizar no que é mais crítico; ▪ Demonstrar planejamento da carreira pessoal; ▪ Ter pensamento criativo e inovador; buscar novas oportunidades ou as reinventar; ▪ Reconhecer o valor profissional do trabalho em rede (<i>networking</i>), e do planejamento da carreira pessoal; ▪ Permanecer flexível e otimista frente às mudanças constantes dos tempos atuais; ▪ Celebrar suas conquistas e a de outros.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Possuir conhecimento especializado para o negócio da organização ou cliente 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desenvolver e gerenciar serviços de informação eficazes em termos de custo que se encontram alinhados com a direção estratégica da organização 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oferecer apoio e treinamento de excelência para os usuários da biblioteca ou serviço de informação 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avaliar as necessidades de informação e projetar serviços de informação com valor agregado, de modo a atender às necessidades identificadas 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizar a tecnologia de informação apropriada para adquirir, organizar e disseminar a informação 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizar abordagens gerenciais adequadas para comunicar a importância dos serviços de informação para a alta administração 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desenvolver produtos de informação especializados para uso interno ou externo à organização ou por clientes individuais (por exemplo, desenvolve bases de dados, cria <i>homepages</i>, arquivos de texto integral) 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avaliar as implicações do uso da informação e conduzir pesquisas voltadas para a solução dos problemas de gestão da informação 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprimorar continuamente os serviços de informação em função de novas exigências 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ser um membro efetivo da equipe gerencial e um consultor da organização em assuntos referentes à informação 	

Fonte: Elaborado baseado em Almeida – 2008.

Por conseguinte, para que os fluxos de informações realizem um caminho adequado e eficiente, é importante que as informações estejam sendo gerenciadas corretamente e para isso, o profissional bibliotecário inserido nessas instituições voltadas a área da saúde.

É necessário dentre as diversas competências e habilidades existentes, avaliar as implicações do uso da informação, para não haver problemas de gestão da informação e estar aprimorando sempre os serviços e produtos de informação para ganhos informacionais positivos, possuir conhecimentos especializados, inclusive no que concerne a realizar avaliação crítica, seleção e filtragem, utilizando a tecnologia de informação apropriada, para consequentemente disseminar informação fidedigna.

Almeja-se desafios novos e investir em novas oportunidades, ou seja, não ficar estagnado em seus conhecimentos, querer adquirir cada vez mais aprendizagem, possuir visão globalizada, apresentar ideias claramente; liderar e trabalhar em equipe, possuir conhecimento em outros idiomas; demonstrar capacidade de comunicação; agir com ética e integridade; demonstrar senso de organização, ser confidencial e persuasivo nas negociações.

O profissional bibliotecário coloca em pratica as suas competências e habilidades de maneira correta só faz com que a instituição ao qual está atuando cresça em desenvolvimento e produtividade, consequentemente os fluxos de informações tendem a ser realizados de maneira correta sem erros, possuindo qualidade nos serviços prestados e no público atendido.

Assim, a partir do que foi exposto até o momento, compreendeu-se como o profissional bibliotecário pode otimizar o fluxo de gestão da informação como contribuição a diagnósticos de reabilitação e tomadas de decisões de uma equipe clínica multiprofissional, bem como mapeando os fluxos de informação na área de reabilitação da equipe de profissionais referente ao setor clínico do Centro Lucy Montoro.

No que tange às atividades de mapeamento, coleta, filtragem, análise, organização, armazenagem, disseminação e uso das informações para desse modo, realmente através de uma realidade demonstrar as deficiências e dificuldades que possa vir ocorrer dentro de instituições voltadas a área da saúde, bem como sendo fundamental o papel de atuação do bibliotecário dentro desses ambientes, pois ele não só irá auxiliar e subsidiar as equipes clínicas mas também contribuirá para resultados assertivos sobre a qualidade de vida e o bem estar da sociedade.

Desse modo, para finalizar a análise dos resultados será exposto a seguir diretrizes de gestão da informação direcionadas às especificidades da área da saúde, para que sirva de parâmetro para a atuação do bibliotecário.

Quadro 5- Diretrizes para a Gestão da Informação na Área Da Saúde

EIXOS	DIRETRIZES
Necessidades Informacionais	Identificação às necessidades de informação de serviços e produtos informacionais, com valor agregado de maneira a atender às demandas identificadas dos profissionais da área da saúde
Obtenção	Buscar informações integras e fidedignas em fontes de informação confiáveis, auxiliando a equipe de profissionais clínicos, no tratamento, terapia, avaliação, diagnóstico, reabilitação e pesquisas científicas para a tomada de decisão assertiva
Tratamento	Prospectar, monitorar, coletar, filtrar, tratar, analisar, organizar, mediar e armazenar informações, aprimorando continuamente os serviços informacionais em função das novas exigências da equipe clínica
Sistemas de Automação	Adotar sistemas de informação com ferramentas e TICs que proporcionem maior automação dos processos, gestão da informação e comunicação em busca de excelência operacional da instituição e a qualidade assistencial
Distribuição	Disseminar informações corretas, no formato adequado, em um tempo previsto, atendendo as dificuldades e lacunas existentes que as equipes clínicas possam vir a ter
Armazenamento	Uso e reuso de informações que são organizadas e armazenadas de maneira eficiente e segura tanto para os arquivos, como para os sistemas de informações eletrônicos para a equipe clínica encontrar as respostas pertinentes ao cuidado do paciente
Infra estrutura	Possuir uma infraestrutura com informações em saúde com alta disponibilidade, visando garantir os fluxos de informações eficientes com o mínimo de falhas e interrupções

Paciente	Disponibilizar diagnósticos assertivos e informativos científicos, a partir de sistemas e serviços informacionais, com maior engajamento e envolvimento do paciente, no acesso e gestão da sua saúde, bem estar e qualidade de vida
Compliance	Estar em conformidade com a legislação, diretrizes, certificações e políticas de saúde vigentes e ainda garantir a privacidade, sigilo e confidencialidade das informações
Inovação	Incentivar o uso de tecnologias, serviços e produtos informacionais, que elevem a produtividade, qualidade e êxito nas atividades e funções desenvolvidas pela equipe clínica, agregando valor e conhecimento.
Descarte	Exclusão de informações e dados quando perdem a utilidade e se tornam obsoletos

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

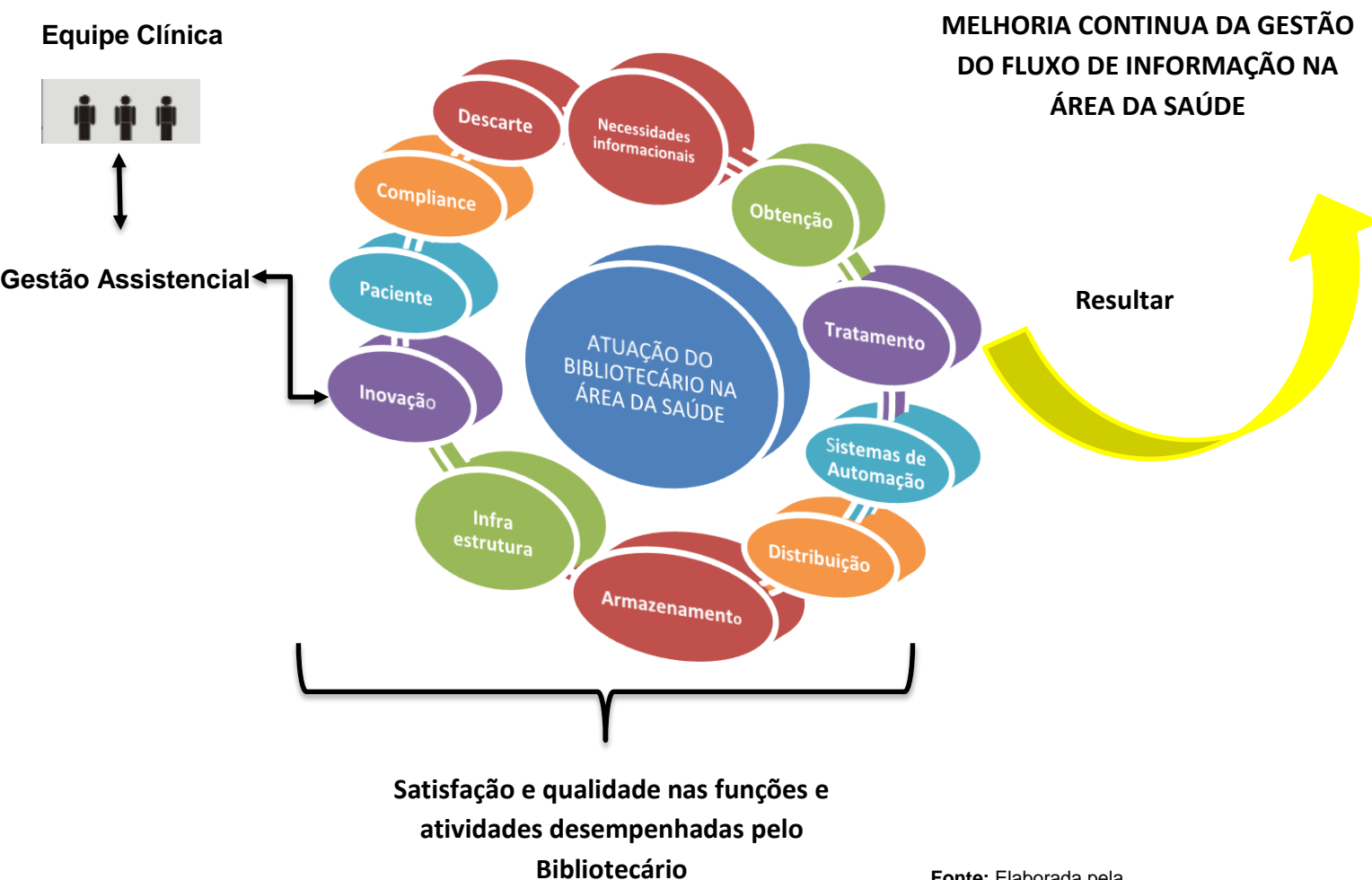
O bibliotecário que atua na área das Ciências da Saúde precisa, como qualquer outro que vai atuar em uma área específica, adaptar-se ao ambiente de trabalho em que executará da melhor maneira possível suas atividades profissionais, tendo uma relação cordial com a equipe clínica que, por sua vez, é mais rígida diante da realidade brasileira. É necessário ter em mente que a atuação do bibliotecário é essencial para recuperar as diversas informações que envolvem a área da saúde, bem como para auxiliar a equipe médica a diagnosticar determinado quadro clínico de um paciente, pois ao atuarem em uma unidade especializada e complexa, o bibliotecário deve buscar entender, além da estrutura organizacional da organização, os fluxos de informação, bem como as necessidades informacionais do público usuário.

A área da saúde, assim como outras áreas do conhecimento, é marcada pela sobrecarga informacional e, conseqüentemente, pelo volume de informação existente que, se estabelece como um desafio aos profissionais da informação e, por sua vez, devem possuir competências e habilidades para o manuseio dos recursos e ferramentas informacionais, bem como para elaborar estratégias de busca em distintas bases de dados, com o objetivo de recuperar a informação solicitada pelos usuários (CIOL; BERAQUET, 2010).

Evidencia-se, assim, que a atuação do bibliotecário exercida perante a equipe clínica tem um intuito claro e objetivo, que é auxiliar na recuperação da informação de qualidade, por meio de sua formação, conhecimentos e aprendizagens específicas da área.

Pensando nessas diretrizes elaborou-se uma figura demonstrativa de como seria esses parâmetros sob a atuação do bibliotecário na área da saúde:

Figura 13 - Parâmetros da Gestão do Fluxo de Informação na Área da Saúde



Por esse motivo, é necessário que os bibliotecários comecem a agir proativamente em direção aos novos conceitos e práticas profissionais específicas no campo da saúde, não esperando surgir a demanda por parte dos

médicos ou de outros profissionais da saúde. É uma área com enorme potencial de crescimento, levando em consideração as novas tecnologias de informação e comunicação na área da Saúde, assim, o bibliotecário pode subsidiar e aprimorar o conhecimento das equipes médicas ou clínicas, desde a tomada de decisão sobre o quadro clínico de um paciente, até propiciar conhecimentos sobre novos tratamentos, métodos diagnósticos, entre outras atividades médicas, contribuindo para estudos com resultados de excelência para a medicina brasileira.

A veracidade dos dados e informações relacionados a área da saúde têm importância para a equipe, para que possam utilizá-los da melhor maneira possível, sendo que o bibliotecário tem a capacidade de atuar em prol da equipe clínica, mostrando o que pode realizar, por meio de sua função e prática profissional, desempenhando e possuindo conhecimentos, competências, habilidades e atitudes para subsidiar as atividades informacionais e projetos institucionais, revelando para a sociedade que embora seja uma prática profissional não tradicional, ela é fundamental para a área da saúde, ou seja, esse profissional é um mediador entre a informação especializada e os profissionais que atuam nesse campo.

Assim sendo, o moderno bibliotecário clínico com ênfase em ambientes relacionados à saúde necessita exercer o seu papel, qual seja, a de um profissional com diferentes conhecimentos, competências e habilidades que, levar a equipe clínica a melhor e mais atualizada evidência científica, clinicamente relevante e aplicável a determinado problema em questão, ajudando a solucioná-lo e subsidiando a equipe a tomar decisões assertivas. Para tanto, há que desenvolver competências profissionais e pessoais, e habilidades especializadas, em cuja formação nem sempre as recebem para essa prática profissional. Nessa perspectiva, é fundamental rever os conteúdos formadores do bibliotecário no âmbito da graduação.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da expansão da área de atuação do bibliotecário, é relevante demonstrar a importância desse profissional perante outras áreas, possuindo uma capacitação em gerenciar informações que sejam substanciais para a área da saúde, pois há alguns estudos enfocando essa temática, sendo de máxima importância a sua relevância.

O bibliotecário atua junto com a equipe de saúde, participando diretamente no tratamento do paciente, colhendo informações para o corpo clínico, bem como buscando satisfazer as suas necessidades, resultando em uma tomada de decisão e um diagnóstico mais preciso.

A mediação da informação coloca o bibliotecário como um integrante da equipe clínica, onde este irá selecionar as melhores informações, baseada em evidências científicas fidedignas, auxiliando os clínicos no melhor tratamento de reabilitação e cura para o paciente em questão.

Um hospital ou uma instituição de saúde precisa possuir informações estruturadas, organizadas e acessíveis, com base nas melhores fontes bibliográficas de referência e meios de reprodução de informações eficazes, tendo as devidas condições de amparar o corpo de profissionais interessados no desenvolvimento científico da área da saúde.

A prestação dos cuidados de saúde do paciente é um serviço complexo, realizado na maioria das vezes por equipes multidisciplinares, resultando na existência de um conglomerado de informações. Instituições voltadas a área da saúde, possuem também infraestruturas complexas, podendo existir necessidades e lacunas a serem resolvidas entre os diferentes departamentos ou setores existentes. Para otimizar certas eficiências operacionais, as organizações requerem meios para automatizar e gerir os processos, tendo a certeza que a informação correta está disponível para a pessoa certa, no local correto.

No que tange a informação, essa é desempenhada como um importante papel em todos os setores da instituição, como um fator propulsor do conhecimento e inovação, exigindo gerenciamento eficaz e uma gestão do fluxo de informação com esforços conjuntos. A investigação do fluxo de informação percorre a organização em saúde e possibilita subsidiar o processo de tomada

de decisões sobre o diagnóstico do paciente e suas condutas, realizando um tratamento de reabilitação exato e consistente. Por meio do mapeamento dos fluxos, torna-se possível reconhecer as etapas pelas quais as informações perpassam e verificar quais os aspectos negativos e as possíveis falhas existentes no processo.

Com a aplicação da gestão da informação em saúde se desenvolvem soluções criativas e de custo benefício correspondente ao investimento disponibilizado por seus usuários; havendo planejamentos em relação a políticas de uso e manutenção destas, organizando e aperfeiçoando os fluxos informacionais. O caráter do valor estratégico da informação requer dos ambientes em que está inserida, a postura de aprimoramento de processos internos, para que demandas dos profissionais da área da saúde sejam atendidas em plenitude e eficiência.

Mediante o que foi exposto nessa pesquisa, pode-se afirmar que não é concebível nos padrões atuais o funcionamento de uma instituição em saúde sem o auxílio de um profissional da informação, mais especificamente o bibliotecário, onde esta constatação se fundamenta na análise e reflexão sob o viés qualitativo e exploratório, buscando evidenciar a importância da atuação do bibliotecário na área da saúde, bem como destacar a necessidade de realizá-la de maneira integradora aos processos de gestão do fluxo de informação, destacando as competências e habilidades indispensáveis para tal, de modo a ampliar o escopo de suas atividades e de sua formação, não se limitando aos processos tradicionalmente executados em bibliotecas tradicionais.

Esse profissional é capaz de identificar as necessidades informacionais relacionadas a área da saúde, elaborar estratégias de busca, identificando fontes de informações potenciais, comparar as informações encontradas com o seu conhecimento e suas devidas competências e habilidades. Solucionar possíveis questões problemáticas sobre determinado caso ou mesmo dúvidas que possam surgir sobre um assunto, com o subsídio da literatura, através de textos, artigos e periódicos que dizem respeito a uma especialidade da saúde, bem como se utilizando da comunicação informal com outros profissionais da equipe multiprofissional, bem como outras fontes informacionais como grupos de discussões, instituições, pesquisadores e entre outros. O bibliotecário é capaz de analisar criticamente as informações encontradas para uma possível

reformulação na estratégia de busca, produzindo assim novas informações, transformando em conhecimento novo e fazendo uso dessas de forma ética e eficiente.

De acordo com os resultados obtidos no estudo de caso aplicado no centro Lucy Montoro, a partir dos dados e informações coletas sob a análise documental, observações e entrevistas pode-se constatar que a atuação do bibliotecário na área da saúde é uma realidade latente e emergente, uma vez que este profissional integra uma equipe multiprofissional e os ajuda a realizar atividades simples até a tomada de decisão a respeito do estado clínico de saúde do paciente.

A partir da análise dos dados, os fluxos de informações que perpassam cada especialidade são eficientes, onde o compartilhamento de informações entre os indivíduos do centro é constante e recorrente.

Embora, seja evidente a inexistência de um modo apropriado para o gerenciamento da gestão dos fluxos de informação, ou seja, não existe o levantamento das necessidades informacionais e nem diretrizes para a sua obtenção, tratamento, distribuição, armazenamento e descarte, onde não é executada uma gestão da informação eficiente, pois a inserção do profissional bibliotecário subsidiando os profissionais da saúde, havendo para isso, competências e habilidades informacionais eficientes para ser hábil com o intuito de a partir de fontes de informações confiáveis, a elaborar estratégias, divulgação e disponibilização da informação de qualidade, fornecendo os recursos apropriados para auxiliar no desenvolvimento do planejamento estratégico da instituição, exercendo o papel de mediador entre a tomada de decisão e as informações.

Destaca-se também, a falta de um profissional bibliotecário no centro Lucy Montoro, auxiliando a equipe multiprofissional a elaborar e desenvolver pesquisas científicas, pois este profissional ajudaria nas orientações de como estruturar pesquisas, a partir de uma busca eficiente nas bases de dados, bem como em materiais informacionais consistentes e corretas, atendendo de modo eficiente as dificuldades e necessidades informacionais, com base em fontes fidedignas e de qualidade, para resultar em pesquisas científicas com um grau de excelência elevada e eficaz para a instituição.

Pensando nisso, foi criado um modelo de fluxo de informação orgânica hospitalar, onde instituições voltadas a área da saúde podem seguir e aplica-lo na pratica das suas atividades rotineiras, para o melhor atendimento ao paciente, as condutas clinicas aplicadas corretamente, bem como a organização eficiente das informações que são geradas e inseridas no prontuário do paciente, seja no meio físico, como no eletrônico e como a atuação do bibliotecário é essencial para a prática clínica. No intuito de seguir diretrizes de Gestão da Informação direcionado às especificidades da área da saúde para que sirva como um parâmetro para a atuação profissional do bibliotecário com eficiência e que atenda as necessidades informacionais da equipe multiprofissional, e também acarretando na qualidade de saúde e vida dos pacientes para o bem estar de toda a sociedade.

Outro assunto que merece destaque é o sistema informacional (PEP) que a equipe de profissionais utilizam, onde todas as informações que são coletas do paciente são escritas no prontuário físico e transcritas no sistema (avaliação e evolução do paciente), onde muitas vezes por ser um sistema de informação com campos de inserir informações já definidos, o detalhamento de informações de uma determinada especialidade, pode não ser possível, onde há apenas um campo para serem inseridas as informações, havendo a necessidade de repensar em um sistema de informação tecnológica direcionado a área da saúde e onde a disposição e organização dos campos ao inserir informações fossem melhor elaborados. É importante ressaltar que o PEP suprem as necessidades dos profissionais, mas seria pensável a inserção de um novo sistema destacando essas características que foram expostas.

Entre as competências e as habilidades que foram evidenciadas destacam-se: capacidade de disseminar informações relevantes para auxiliar a equipe multidisciplinar, bem como buscar, recuperar e disseminar diretrizes, normas técnicas e regulamentadoras atualizadas que subsidiem a prática profissional da equipe Lucy Montoro. Além disso, competência para realizar estratégias de busca e recuperação de dados, informação e conhecimento que possam subsidiar as atividades rotineiras, alimentar os sistemas de informações existentes.

O bibliotecário precisa aprender e ter conhecimento sobre termos e descritores médicos especializados da área da saúde para desempenhar suas

funções com eficiência e destreza. O acesso a informação não é mais suficiente para atender as demandas das áreas do conhecimento, é necessário que o profissional bibliotecário interprete e compreenda a realidade ao qual está inserido, fazendo com que ele busque atitudes proativas e de auto formação em razão da gama de exigências que a sociedade infoglobalizada trouxe. Em vista disso, o bibliotecário se encontra entre o presente, o passado e o futuro, convivendo com práticas específicas de sua profissão e com a missão de se adaptar e se adequar à realidade dos seus usuários de acordo com suas necessidades informacionais não apenas no que se refere aos conteúdos, mas, também, ao suporte.

Em vista disso, compreendeu-se que a atuação do bibliotecário é uma realidade latente e emergente em ambientes não tradicionais como é a área da saúde, onde este profissional executa suas funções com a finalidade de integrar equipes clínicas e auxilia-los no que for preciso em termos informacionais e na tomada de decisão.

Apesar de que à formação do bibliotecário no Brasil, sabe-se que esta é generalista, onde precisa desenvolver estudos que enfoque a importância e seus vieses de atuação perante a sociedade.

É importante, no entanto, que as Escolas de Biblioteconomia adaptem seus currículos escolares constando mudanças da tecnologia e as exigências do mercado de trabalho, o que demanda uma revisão curricular dinâmica e frequente. A formação generalista permite que o profissional bibliotecário torne-se apto a lidar com a informação nas mais diversas áreas do conhecimento. Neste caso, a educação continuada através de cursos de extensão, de especialização, mestrado e/ou doutorado, tem como uma de suas funções proporcionar uma formação especializada ao profissional com interesse em áreas ou atribuições específicas.

Uma possibilidade positiva para o bibliotecário seria, a formação mista, que por sua vez, consistiria em um ensino generalista, nos primeiros anos do curso e um ensino especializado ou tematizado nos anos finais, o que poderia contribuir com a atuação em determinadas áreas, como a saúde, por exemplo.

Um exemplo que seguiu essas diretrizes foi o curso de graduação em Ciência da Informação e Documentação da Universidade de São Paulo (USP), campus de Ribeirão Preto, onde possui três ênfases: em informação em saúde,

em informação em cultura e educação e em informação para negócios. Dentre os vieses, o voltado para a área da saúde, permitiria ao bibliotecário desenvolver competências em informação exigidas na área, conhecendo as especificidades da produção e organização da informação, adquirindo domínio no uso dos recursos informacionais, bem como das terminologias em saúde.

A busca por uma capacitação e atualização deve ser feita por todos os profissionais de qualquer área do conhecimento, mas, o bibliotecário retém a particularidade de ter como objeto de trabalho a informação, precisando, assim, manter-se sempre a frente e atualizado para estar pronto a atender as necessidades de informação que surgirem na área em que atua.

Para Pereira (2005), o bibliotecário tem um caráter especial, pois além de trabalhar com a informação, ele se insere, ao entrar no mercado de trabalho, em áreas específicas do conhecimento, que requerem competências específicas para o seu desempenho, bem como, pode ajudar a minimizar as diferenças existentes entre instituições públicas e privadas baseados em uma gestão de informações eficientes e em projetos de melhorias em níveis de maturidade.

A GI a partir de seus processos possui dentre os seus objetivos percorrer níveis crescentes de aprofundamento do conhecimento e da competência necessária para atingir esse objetivo. O mapeamento dos fluxos de informação é o primeiro passo para que a GI possa adquirir um mínimo de critérios e visão de futuro. Com o avançar da implementação de melhorias e com a formação de uma cultura de melhoria constante e níveis superiores de maturidade podem ser atingidos. Com o uso de critérios e indicadores de desempenho, os processos informacionais dentro de uma unidade ou instituições, podem funcionar com maior efetividade e eficácia, de maneira que seja vislumbrado um horizonte de desenvolvimento.

A gestão do conhecimento se concentra em envolver os fluxos informais da organização desempenhando atividades, tais como: desenvolvimento de uma cultura organizacional positiva em relação à geração do conhecimento; mapeamento e reconhecimento dos fluxos informais de informação e conhecimentos existentes interna e externamente à organização; tratamento, análise e agregação de valor às informações e ao conhecimento, utilizando tecnologias de informação; socialização do conhecimento produzido, interna e externamente; criação e disponibilização de produtos e serviços de informação

e conhecimento, assim como de sistemas de informação (VALENTIM, 2002; 2004).

Em suma, na sociedade da informação a gestão da informação e do conhecimento, bem como as práticas de compartilhamento do conhecimento em ambientes organizacionais, se constitui em alicerces ao fazer organizacional, base ao processo decisório e a formulação das estratégias de ação, em instituições voltadas a área da saúde.

Não obstante, o bibliotecário precisa mostrar que a sua atuação vai além do processamento técnico de materiais, inserindo-se em contextos organizacionais peculiares e complexos como é a área da saúde, sendo um sujeito criativo, crítico e pensante, que deve estar preparado para agir e se adaptar rapidamente às mudanças dessa nova sociedade, ou seja, esse profissional deve ser flexível às mudanças e competente para fazê-las quando necessário.

Parte-se do princípio de que, a informação em saúde deve ser trabalhada no sentido de reforçar e aprimorar os direitos humanos, contribuir para a eliminação da miséria e das desigualdades sociais e, ao mesmo tempo, subsidiar o processo decisório na área de saúde, em prol de uma atenção com efetividade, qualidade e respeito à singularidade de cada indivíduo e ao contexto de cada população. Cabe ao bibliotecário que atua na área da saúde adquirir, armazenar e recuperar para posteriormente classificar, ordenar, bem como preservar, sendo função dos serviços relacionados ao tratamento da informação.

Desse modo, é muito importante a atuação do bibliotecário junto as instituições hospitalares ou clínicas, pois ele é um mediador informacional que subsidia a equipe clínica para a prática médica fundamentada em informação científica, bem como é um conhecedor das problemáticas relacionadas a informação em saúde, se constituindo em um gerador de informação com potencial para solucionar casos clínicos, podendo assumir uma posição colaborativa na equipe multiprofissional de saúde, propiciando a gestão da informação e a gestão do conhecimento para a tomada de decisão, além de auxiliar as pesquisas e as práticas médicas de outras profissões em saúde, mostrando assim que as profissões se inter-relacionam e buscam novos desafios, com a intenção de disponibilizar à sociedade uma melhor assistência à saúde, por meio de uma prática médica mais humana e justa, possuindo um

alto potencial transformador e educativo no trabalho com o conhecimento, se adaptando as novas áreas de atuação, conhecendo as melhores tecnologias de informação e comunicação voltadas a área da saúde bem como seus recursos informacionais para melhor utilizá-los na prática e atividades rotineiras e, assim, melhor subsidiar as necessidades de informação da equipe clínica e o tratamento dos pacientes.

Destaca-se que a temática de pesquisa, forneceu contribuições para a área da Ciência da Informação, pois abordou reflexões e concepções sobre a amplitude das práticas deste profissional na área da saúde, sendo um mediador informacional, criando mecanismos cada vez mais eficientes, não esperando surgir uma necessidade informacional para levar informação e conhecimento aos profissionais clínicos, de maneira a consolidar sua função social nesse contexto, qual seja, propiciar ambientes informacionais e de conhecimento em saúde, de modo a atender eficientemente os diferentes públicos dessa ambiência, sendo médicos, enfermeiros, assistentes sociais, especialistas e técnicos em diagnósticos etc. Que necessitam desses elementos para sua ação efetiva junto ao paciente.

Nessa conjuntura, podemos visualizar a demanda do novo formato de sociedade, em que perfis diversificados são exigidos para preparar profissionais com o objetivo de obter a preservação, coleta, tratamento, recuperação e disseminação de informações dentro do contexto hospitalar e clínico que, por sua vez, fazem parte da área da saúde. Assim, há uma variedade de profissões divergentes nessa área, embora haja uma dependência nas interações profissionais, onde o interesse se torna comum para todas elas, sendo a informação um insumo principal e vantajoso, levando mais qualidade de vida e saúde no tratamento, terapia e reabilitação para atender toda a sociedade.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JUNIOR, O. F. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da (Org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. 278p. p.9-32.

_____. **Mediação da informação**: dimensões. InfoHome, 2015. Disponível em <http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=939>. Acesso em: 24 jul. 2017.

_____. “Mediação da informação e múltiplas linguagens”. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v.2, n.1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/17/39>>. Acesso em: 27 jul. 2017.

_____. Profissional bibliotecário: um pacto com o excludente. In: BAPTISTA, Sofia Galvão; MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (Org.). **Profissional da informação**: o espaço de trabalho. Brasília: Thesaurus Editora, 2004. p. 70-86.

_____. Mediação da Informação: discutindo a atuação do bibliotecário. In: FADEL, Bárbara (Org.). **A informação nas organizações sociais**: desafios em face de multiplicidade de enfoques. Marília: FUNDEPE, 2004a. (CD-ROM).

ALMEIDA, M. G. G. **O papel do profissional da informação bibliotecário no apoio à prática da medicina baseada em evidências**: olhares convergentes entre profissões em Salvador. 225f. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, 2008

ALTÍSSIMO, T. L. **Cultura organizacional, fluxo de informações e gestão do conhecimento: um estudo de caso**. 2009. 167f. Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Florianópolis, 2009. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/103226/266021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em 16 abr. 2018.

ARAÚJO, W. N. C. S. O.; SILVA, E. L. C.; VARVAKIS, G. J. Fluxos de informação em projetos de inovação: estudo em três organizações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 22, n. 1, 2017. Disponível em: <<http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/v/a/22953>>. Acesso em: 11 out. 2017.

AZEVEDO, A. W.; BERAQUET, V. S. M. Formação e competência informacional do bibliotecário médico brasileiro. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 7, n. 2, p. 199-218, jan./jun. 2010.

BANKS, M. A. *et al.* Complementary competencies: Public health and health sciences librarianship. **Journal of the American Medical Association (JAMA)**, v.93, n.3, p.338-347, Jul. 2005.

BARBOZA, E. L.; ALMEIDA JUNIOR, O. F. A mediação da informação nas discussões sobre os fluxos de informações. **Inf Pauta**, Fortaleza, v. 2, n. 2, 2017. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/30812>>. Acesso em: 25 mar. 2019.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 8.ed. Lisboa: Edições 70, 2009. 223p.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2011.

BARRETO, A. A. Políticas de monitoramento da informação por compressão e semântica dos seus estoques. **DataGramZero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v.4, n.2, abr. 2003. Disponível em: <<http://aldoibct.bighost.com.br/COMPRESSAO/compress%C3%A3oEstoques2.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2013.

_____. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 2, p. 122-127. maio/ago.1998

BERAQUET, V. S. M. *et al.* Delineando as competências do bibliotecário para atuar em saúde. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIENCIA DA INFORMACAO, 6., 2005, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2005. 8p. 1 CD-ROM

BEAL, A. **Gestão estratégica da Informação**. São Paulo: Atlas, 2004.

BERAQUET, V. S. M et al. Bases para o desenvolvimento da biblioteconomia clínica em um hospital da cidade de Campinas. Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 7., 2007, Marília. **Anais Eletrônicos...** Marília, 2007. Disponível em: <<http://www.portalppgci.marilia.unesp.br/enancib/viewpaper.php?id=269>>. Acesso em: 20 maio 2017.

BERAQUET, V. S. M.; CIOL, R. O bibliotecário clínico no Brasil: reflexões sobre uma proposta de atuação em hospitais universitários. **Data Grama Zero-Revista de Ciência da Informação**, v. 10, n. 2, 2009.

BERAQUET, V. S. M.; CIOL, R. Atuação do bibliotecário em ambientes não tradicionais: o campo da saúde. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v.3, n.1, 2010. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewArticle/31>>. Acesso em: 4 out. 2014.

BELLUZZO, R. C. B. **Construção de Mapas**: desenvolvendo competências em informação e comunicação. 2.ed. rev. e ampl. Bauru: Cá entre nós, 2007.

BIAGGI, C. **Perspectivas e tendências da atuação do bibliotecário na área da saúde**, 2017. 125f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Biblioteconomia) – Universidade Estadual Paulista (UNESP), Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília, 2017.

BUENO, S. B.; BLATTMANN, U. Fontes de informação on-line no contexto da área de Ciências da Saúde. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, Santa Catarina, v. 2, n. 2, p. 1-17, jan./jun. 2005. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2062/2192>> Acesso em: 01 out. 2012.

BUCKLAND, M. K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science (JASIS)**, v.45, n.5, p.351-360, 1991.

BRUCHEZ, A et al. Análise da Utilização do Estudo de Caso Qualitativo e Triangulação na Brazilian Business Review. In. XV MOSTRA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA, PÓS GRADUAÇÃO, PESQUISA E EXTENSÃO, 15, 2015, Caxias do Sul. **Anais Eletrônico...** Caxias do Sul:UCS, 2015. Disponível em: <<http://www.ucs.br/etc/conferencias/index.php/mostraucspgga/xvmostrappgga/paper/view/4125/1279>>. Acesso em: 5 fev. 2019.

BORGES, M. A. G. O profissional da informação: somatório de formações, competências e habilidades. In: BAPTISTA, Sofia Galvão; MEULLER, Suzana Pinheiro Machado (Org.). **Profissional da Informação: o espaço de trabalho**. Brasília: Thesaurus, 2004. P. 55-69. Disponível em:<https://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/1447/1/CAPITULO_Profissio nallInformacaoSomatorio...pdf>. Acesso em: 12 jun. 2011.

BRASIL, Ministério do trabalho e emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações**. 2002. Disponível em:<<http://www.mtebo.gov.br/cbosite/pages/home.jsf>>. Acesso em: 22 jun. 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde, Secretaria de Assistência a Saúde. **Reduzindo desigualdades e ampliando o acesso à assistência à saúde no Brasil 1998 – 2002**. Brasília, 2002.

CASTRO FILHO, C. M. (Org.). **Olhares sobre a atuação do profissional da Ciência da informação**. São Paulo: Todas as musas, 2013. 241p.

CASTRO FILHO, C. M. de. Et al. Os campos de atuação dos profissionais bibliotecários no município de Ribeirão Preto. In: ENANCIB: POLÍTICAS DE INFORMAÇÃO PARA A SOCIEDADE, 12., 2011, Brasília. **Anais...**Brasília:UNB, 2011.

CECHINEL, A; FONTANA S. A. P; GIUSTINA K. P. D. et al. Estudo/ análise documental: uma revisão teórica e metodológica. **Unesc**, Criciúma, v.5 , n. 1, jan/jun. 2016. Disponível em < file:///D:/Users/USUARIO/Downloads/2446-7427-1-SM.pdf>. Acesso em: 26 maio. 2018.

CIOL, R; BERAQUET, V. S. M. Evidência e informação: desafios da medicina para a próxima década. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.14, n. 3, p. 221-230, set./dez. 2009.

COOPER, Diane I. Is the informationist a new role? A logic model analysis. **Journal of the Medical Library Association : JMLA**, v. 99, n. 3, p. 189–192, 2011.

CULLEN, R. *et al.* Evidence-based information-seeking skills of junior doctors entering the workforce: An evaluation of the impact of information literacy training during pre-clinical years. **Health Information & Libraries Journal**, v.28, p.119-129, 2011.

CUNHA, I. B. A; PEREIRA, F. C. M. Análise do Fluxo Informacional presente em uma empresa do segmento de Serviços de Valor Agregado (SVA). In: SIMPOSIO DE EXCÉLENCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 12., Resende, RJ, Brasil. **Anais Eletrônicos...** Resende:AEDB, 2015. Disponível em:< <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos15/14822151.pdf>>. Acesso em: 4 abr. 2018.

CUNHA, F. J. A. P. **A gestão da informação nos hospitais**: importância do prontuário eletrônico na integração de sistemas de informação em saúde. Salvador, 2005, 231 fls. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação).

CURTY, R. G. **O Fluxo da informação tecnológica no projeto de produtos em indústrias de alimentos**. 2005. 249f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2005.

CRESTANA, Maria Fazanelli. **Discurso de bibliotecárias a respeito de suas profissões na área médica**. 2002. 82f. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) - Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2002.

_____. Bibliotecários da área médica: o discurso a respeito da profissão. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 8, n.2, p. 134-149, jul./dez. 2003.

CHIAVENATO, I. **Desempenho humano nas empresas**: como desenhar cargos e avaliar o desempenho para alcançar resultados. Barueri: Manole, 2009.

CHOO. C. H. Information management for the intelligent organization: roles and implications for the information professions. **Digital Libraries Conference** (March 27-30, 1995; Proceedings p. 81-99). Singapore: National Computer Board of Singapore. 1995.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2. ed. São Paulo: SENAC, 2006.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**. São Paulo: Editora Senac, 2003. p. 425.

DAVIDOFF, F.; FLORANCE, V. The informationist: A new health profession? **Annals of Internal Medicine**, v.132, p.996-8, 2000.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. 6. edição, São Paulo: Futura, 2001.

DANTAS, M. C. B. **A gestão da informação na tomada de decisão em uma instituição financeira brasileira orientada para o cliente**. 2005. 137 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade de Brasília, Brasília, 2005.

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. **Introdução**: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In: DENZIN, N. K. e LINCOLN, Y. S. (Orgs.). **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.

DENZIN, N. K. **The Research Act**. Chicago: Aldine, 1970. Disponível em:<https://books.google.com.br/books?id=UjcpxFE0T4cC&printsec=frontcover&hl=ptBR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 28 jul. 2015.

DURUGBO, C.; TIWARI, A.; ALCOCK, J. R. Modelling information flow for organisations: a review of approaches and future challenges. **International Journal of Information Management**, Guildford, v. 33, n. 3, p. 597-610, 2013.

DUTRA, T. N. A.; CARVALHO, A. V. O profissional da informação e as habilidades exigidas pelo mercado de trabalho emergente. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. 22, p. 178-194, jul./ago 2006. Disponível em:<<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewfile/451/437>>. Acesso em: 22 jun. 2011.

DUDZIAK, E. A. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**, 2001. 187f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Comunicação) - Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

DUARTE, Z; FARIAS, L. (Org). **A medicina na era da informação**. Salvador: EDUFBA, 2009. Disponível em:

<file:///D:/Users/USUARIO/Downloads/A%20medicina%20na%20era%20da%20informacao.pdf>. Acesso em: 30 jul. 2018.

DIAS, E. W. Ensino e pesquisa em Ciência da Informação. **Data Grama Zero**, v.3, n.5, out. 2002.

DRUMMOND, J. P. O que é medicina baseada em evidências? In: DRUMMOND, J. P.; SILVA, E.; COUTINHO, M. **Medicina baseada em evidências: novo paradigma assistencial e pedagógico**. 2.ed. São Paulo: Atheneu, 2004. Cap.1.

FAUSTINO, Gabriela Gimenez; GALVÃO, Maria Cristiane Barbosa. Formação do profissional da informação no contexto da saúde: o caso da pesquisa clínica. **Revista EDICIC**, v. 1, n. 3, 2011.

FARIAS, G. B. de. **O bibliotecário - gestor da informação: representações do segmento imobiliário sobre competências**. 2007. 190f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/90786/245492.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> . Acesso em: 05 ago. 2018.

FAUVEL, T. H. F.. VALENTIM, M. L. O. Informação orgânica como subsídio para o processo de inteligência competitiva organizacional. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.) **Gestão da Informação e do Conhecimento no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008. 268p.

FREITAS, F. N.; SARAIVA, L. R.; BATISTA, T. **Alfabetização em informação para capacitação de agentes comunitários de saúde: recurso para melhoria na mediação e transferência de informações**. In: CUEVAS, Aurora; SIMEÃO, Elmira (Coord.). **Alfabetização informacional e inclusão digital: modelo de infoinclusão social**. Brasília: Thesaurus, 2011. p.159-183.

FLORANCE *et al.* Information in context: Integrating information specialists into practice settings. **Journal of the American Medical Association (JAMA)**, v.90, n.1, p.49-58, Jan. 2002.

FERREIRA, T. E. L. R; PERUCCHI, V. Gestão e o Fluxo da Informação nas Organizações: Um ensaio a partir da percepção de autores contemporâneos. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v.16, n.2, p. 446-463, 2011. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/781/pdf_61>. Acesso em: 09 nov. 2013.

FIALHO, F. et. al. **Gestão do conhecimento organizacional**. Florianópolis: UFSC, 2010.

FINAMOR, M. S.; LIMA, C. R. M. Bibliotecários em hospitais: práticas informacionais. **P2P & INOVAÇÃO**, Rio de Janeiro, v. 4 n. 1, p.109-129, 2018.

Disponível em: < file:///D:/Users/USUARIO/Downloads/3990-11287-1-PB%20(5).pdf >. Acesso em: 2 fev. 2019.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 8.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GALVÃO, M. C. B.; LEITE, R. A. de F. Do bibliotecário médico ao informacionista: traços semânticos de seus perfis e competências. **Transinformação**, Campinas (SP), v.20, n.2, p.181-191, 2008. Disponível em: <http://periodicos.puccampinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/534/514>. Acesso em: 28 ago. 2015.

GALVÃO, M. C. B. **O profissional da informação e o paciente**. Marília: Infohome, 2011. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=639>. Acesso em: 16 mar. 2016.

GAZZONI, J. **O perfil dos bibliotecários que atuam nas bibliotecas das unidades de saúde da UFRGS**. 2011. 64f. Monografia (Graduação)- Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Porto Alegre, RS, 2011. Disponível em: < http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/37544 >. Acesso em: 01 jun. 2018.

GIORDANO, R. B.; BIOLCHINI, J. C. A. Busca e recuperação da informação científica na web: comportamento informacional de profissionais da informação. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v.3, n.1, p.125-145, jan./jun. 2012.

GOUVEIA, L. A gestão da informação: um ensaio sobre a sua relevância no contexto organizacional. **Information Lifecycle Management**. Criar a empresa centrada na informação. Biblioteca de Gestão & TI. CXO Media. p. 174-180, 2006. Disponível em: < http://www2.ufp.pt/~lmbg/com/> . Acesso em 26 de fevereiro de 2008.

GODOI, C. K.; BANDEIRA-DE-MELLO, Rodrigo; SILVA, Anielson Barbosa da (Orgs). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

GORDON, R. S. **What's the alternative?: Careers options for librarians and info pros**. Medford: Information Today, 2008.

GUIMARÃES, Antonio Guilherme Rocha; CADENGUE, Mirtysiula. A interferência da biblioteconomia clínica para o desenvolvimento da saúde. **RDBCI**, v. 9, n. 1, p. 150-165, 2011.

GREFSHEIM, Suzanne F. et al. The informationist: building evidence for an emerging health profession. **Journal of the Medical Library Association: JMLA**, v. 98, n. 2, p. 147, 2010.

GREEF, A. C; FREITAS, M. C. D. Fluxo enxuto de informação: um novo conceito. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.17, n.1, p.37-55, 2012. Disponível em:

< <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1246>>. Acesso em: 13 nov. 2013.

HAGUETTE, T. M. F. **Metodologias qualitativas na Sociologia**. 10.ed. Petrópolis: Vozes, 2003.

HARRISON, J; BERAQUET, V. S. M. Clinical librarians, a new tribe in the UK: Roles and responsibilities. **Health Information and Libraries Journal**, v.27, p.123-132, 2009.

HLWIKI INTERNATIONAL: Health libraries, 2015. Disponível em: . Acesso em: 07 set. 2016.

HARTT, V.; GUIMARÃES, M. C. S. Acesso à informação, equidade em saúde e conhecimento leigo na atenção oncológica. **RECIIS**, Rio de Janeiro, v.7, n.3, p. 1-7, 2013.

INOMATO, D. O.; ARAÚJO, W. C. O.; VARVAKIS, G. Fluxos de informação na perspectiva organizacional. **Informação & Informação**, Londrina, v. 20, n. 3, p. 203 - 228, set./dez. 2015. Disponível em: < <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/18209>>. Acesso em: 19 out. 2017.

JAMIL, G. L. **Repensando a TI na empresa moderna**. Rio de Janeiro: Axcel Books, 2001.

JAMBEIRO, O. Informatas ou infogestores: nova ordem mundial, novas tecnologias e novos profissionais de informação. In: JAMBEIRO, Othon; GOMES, Henriette Ferreira; LUBISCO, Nídia M.L. (Org.). **Informação: contextos e desafios**. Instituto de Ciência da informação. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Salvador: EDUFBA, 2003.

LAPPA, E. Clinical librarianship (CL): A historical perspective. **E-JASL: The Electronic Journal of Academic and Special Librarianship**, v.5, n.2-3, Fall 2004. Disponível em: <http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v05n02/lappa_e01.htm>. Acesso em: 28 ago. 2015.

LE COADIC, I. F. **A ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LESCA, H. ALMEIDA, F. C. Administração estratégica da informação. **Revista de Administração**, v.29, n. 3, p. 66-75. São Paulo, 1994.

LUFT, C. P. **Minidicionário Luft**. São Paulo: Ática, 2000.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2013.

MANZINI, E. J. A entrevista na pesquisa social. **Didática**, São Paulo, v. 26/27, p. 149-158, 1990/1991.

MANZINI, E. J. Considerações sobre a elaboração de roteiro para entrevista semi-estruturada. In: MARQUEZINE: M. C.; ALMEIDA, M. A.; OMOTE; S. (Orgs.) **Colóquios sobre pesquisa em Educação Especial**. Londrina: eduel, 2003. p.11-25.

MARTINEZ-SILVEIRA, M. S. **A Informação científica na prática médica: estudo do comportamento informacional do médico-residente**. 2005. 184f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia (UFBA), Salvador, 2005.

MARTINS. G. A. **Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa**. 2. Ed. São Paulo:Atlas, 2008.

MARCOLINO, A. **A contribuição do mapeamento do fluxo de informações para o planejamento de sistemas de informação de apoio à decisão estratégica: um estudo de caso na Embrapa Solos**.2015. 114f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Escola de Comunicação, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Rio de Janeiro, 2015.Disponível em: <<https://www.alice.cnptia.embrapa.br/bitstream/doc/1023803/1/DissertacaoMarcolino2015.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2017.

MACHADO, M. C.; TOLEDO, N. N. **Gestão do processo de desenvolvimento de produtos: uma abordagem baseada na criação de valor**. São Paulo: Atlas, 2008.

MAIA, C. F. M. et al. Gestão da informação hospitalar: uma proposta a partir do estudo de caso em um hospital universitário no recife. **Revista Eletrônica de Sistemas de Informação**, v. 8, n. 2, 2009. Disponível em: <<http://www.periodicosibepes.org.br/index.php/reinfo/article/view/560/449>>. Acesso em 04 fev. 2019.

MENDONÇA, V. S. **Competência em Informação e perfil dos bibliotecários da área da saúde: investigando os hospitais universitários**. 2015. 188f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2015. Disponível em:<http://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/791/1/Vanessa%20Souza%20Mendon%20C3%A7a_disserta%C3%A7%C3%A3o_mestrado_ibict.pdf>. Acesso em: 03 mar. 2017.

MEDICAL LIBRARY ASSOCIATION. **Plattaform for change**: The educational policy statement of Medical Library Association. Chicago: The Association, 1992.

MICHEL, M. H. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 2005.

MIRANDA, S. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v.35, n.3, p.99-114, set/dez.2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3a10.pdf>>. Acesso em: 15 mar. 2011.

MOLINA, L. G. **Memória organizacional e a constituição de bases de conhecimento**. 2013. 199f. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Faculdade de Filosofia e Ciências (FFC), Universidade Estadual Paulista (Unesp), Marília, 2013. Disponível em: <https://www.marilia.unesp.br/Home/PosGraduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/Molina_Leticia_Gorri.pdf>. Acesso em: 16 maio. 2017.

MOTA, F. R. L.; OLIVEIRA, M. Formação e atuação profissional. In: OLIVEIRA, Marlene de (Coord.). **Ciência da Informação e Biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005. Cap.5, p.97-110

MORAES, C. R. B. de, e FADEL, B. **A interface entre o comportamento Organizacional e o Informacional**. In: VALENTIM, Marta (org). **Ambientes e Fluxos de Informações**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.

NASCIMENTO, N. M. **Tipos documentais e fluxos de informação como subsídios para o processo decisório em ambientes organizacionais**. 2014. 191f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista (Unesp), Marília, 2014. Disponível em: <<https://repositorio.unesp.br/handle/11449/149973>>. Acesso em: 19 out. 2017.

NEVES, E. C. **Novo perfil do profissional da informação**. Campinas: Universidade Católica de Campinas, 2000. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archives/00000716/>>. Acesso em: 19 set. 2011.

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

NICZ, L. F.; KARMAN, Jean-Marie. A gestão da informação e da qualidade. In: CASTELAR, Rosa Maria; MORDELET, Patrick; GRABOIS, Victor (Org.), **Gestão hospitalar**: um desafio para o hospital brasileiro. Paris: Éditions ENSP, 1995.

ORTEGA Y GASSET, J. **El libro de las misiones**. Madrid: Espasa-Calpe, 1976.

OLIVEIRA, M. M. de. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Petrópolis: Vozes, 2007. 182p.

OLIVEIRA, M.; BERTUCCI, M. G. E. S. A pequena e média empresa e a gestão da informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 13, n. 2, 2003. Disponível em: < <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/91>>. Acesso em: 03 maio 2014.

OTTONICAR, S. L. C. **Análise teórico-descritiva da competência em informação de gestores como fator de competitividade das indústrias de eletroeletrônicos da cidade de Garça/SP**. 2016. 271f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Faculdade de Filosofia e Ciências (FFC), Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (unesp) Marília, 2016. Disponível em: < <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/138034?show=full>>. Acesso em: 16 maio. 2017.

PATTON, M. Q. **Qualitative research and evaluation methods**. 3. Ed. Thousand Oaks, California: Sage, 2002. Disponível em:< https://books.google.com.br/books?id=FjBw2oi8El4C&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=triangulation&f=false> . Acesso em: 28 jul. 2015.

PEREIRA, E. A. J. **O perfil do bibliotecário da área de ciência da saúde em Santa Catarina**. 2005. 121 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, 2005. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/102401/221839.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 10 nov. 2017.

PELLIZZON, R. F.; POBLACIÓN, D. A.; GOLDENBERG, S. Pesquisa na área da saúde: seleção das principais fontes para acesso à literatura científica. **Acta Cirúrgica Brasileira**, São Paulo, v. 18, n. 6, nov./dez. 2003. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=s0102-86502003000600002&script=sci_arttext > . Acesso em: 01 out. 2012

PIRES-ALVES, F. Informação científica, educação médica e políticas de saúde: a Organização Pan-Americana da Saúde e a criação da Biblioteca Regional de Medicina – Bireme. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 3, p. 899 – 908, maio/jun. 2008. Disponível em:< http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232008000300012 > . Acesso em: 15 jun. 2012.

PERROTTI, E. Prefácio, In: MARTELETO, Regina Maria, STOTZ, Eduardo Navarro (Org.). **Informação, saúde e redes sociais: diálogos de conhecimento nas comunidades da Maré**. Rio de Janeiro: Fiocruz, Belo Horizonte: Editora UFMG, 2009.

RANKIN, J. A.; GREFSHEIM, S. F.; CANTO, C. C. The emerging informationist specialty: a systematic review of the literature. **Journal Medical Library Association: JMLA**, v.96, n.3, p.194-206, 2008.

REABILITAÇÃO, I. M. F. Apresentação- A rede Lucy montoro. 2015. Disponível em:< <http://www.redelucymontoro.org.br/site/a-rede-lucy-montoro-apresentacao.html>>. Acesso em: 19 set. 2016.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1999.

ROMANI, C.; BORSZCZ, I. (Orgs.). **Unidades de Informação: conceitos e competências**. Florianópolis: UFSC, 2006.

ROSEMBERG, W.; DONALD, A. Evidence based medicine: An approach to clinical problem-solving. **British Medical Journal**, v.310, p.1122-1126, Apr. 1995.

TARAPANOFF, K. M. A. O bibliotecário na sociedade pós-industrial. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais...**, Florianópolis, 2000.

TARGINO, M. das G. Quem é o profissional da informação? **Transinformação**. Campinas (SP), v.12, n.2, p.61-69, jul./dez. 2000. Disponível em: <<http://periodicos.puccampinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/1531/1505>>. Acesso em: 10 nov. 2015.

TERRA, J. C. C. **Gestão do conhecimento: o grande desafio empresarial**. 2. ed. São Paulo: Negócio Editora, 2001.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

SÁ-SILVA, Jackson Ronie; ALMEIDA, Cristóvão Domingos, GUINDANI, Joel Felipe. Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. **Rev. Bras. de História & Ciências Sociais**. n. I, p. 1-15, jul., 2009.

SACKETT, David L. et al. **Medicina baseada em evidências: prática e ensino**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2003.

SARGEANT, S. J. E.; HARRISON, J. Clinical librarianship in the UK: Temporary trend or permanent profession? Part I: a review of the role of the clinical librarian. **Health Information and Libraries Journal**, v.21, n.3, p.173-181, 2004.

SAÚDE, Grupo de bibliotecários da área da. Habilidades e qualificações do bibliotecário em Ciências da Saúde Informe Técnico. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 12, n. 2, p.113-118, jul./dez. 2016.

SAÚDE, SISTEMA ÚNICO. **Significado de Sistema Único de Saúde (SUS)**. 2018. Disponível em: < <https://www.significados.com.br/sus/>>. Acesso em: 05 ago. 2018.

SANTOS, V. B. (Org). **Arquivísticas: temas contemporâneos, classificação, preservação digital, gestão do conhecimento**. Brasília: SENAC, 2008. 224p.

SAVI, M. G. M.; SILVA, E. L. da. O fluxo da informação na prática clínica dos médicos residentes: análise na perspectiva da medicina baseada em evidências. **Ciência da Informação**, Brasília, v.38, n.3, p.177-191, set./dez., 2009.

SILVA, L. M. F. G.; FARIAS, T. M.; PAES, D. M. B. O bibliotecário e as competências necessárias para a gestão da informação e do conhecimento. In: XVII – Encontro Regional dos Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Ciência e Gestão da Informação – EREBD, 17., Fortaleza, CE, Brasil. **Anais Eletrônicos**...Fortaleza:EREBD, 2014. Disponível em: <<http://www.erebdfortaleza2014.ufc.br/gt/GT1/O%20BIBLIOTEC%C3%81RIO%20E%20AS%20COMPET%C3%81NCIAS%20NECESS%C3%81RIAS%20PARA%20A%20GEST%C3%83O%20DA%20INFORMA%C3%87%C3%83O%20E%20DO%20CONHECIMENTO.pdf>>. Acesso em: 24 maio. 2017.

SILVA, P. A. **Gestão de documentos, informação e conhecimento: a óptica dos gestores do serviço nacional de aprendizagem comercial (SENAC-DF)**, 2010. 178f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Universidade de Brasília, Faculdade de Ciências da Informação, 2010. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/9448/1/2011_PatriciaAndradedaSilva.pdf>. Acesso em: 30 maio. 2018.

SILVA, F. C. C. **Bibliotecários especialistas: guia de especialidades e recursos informacionais**. Brasília: Thesaurus, 2005.

SILVA, Janete F et al. Análise metodológica dos estudos de necessidades de informação sobre setores industriais brasileiros: proposições. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p.129-141, maio/ago, 2002. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/>> . Acesso em 26 de fevereiro de 2008.

SILVEIRA, F. **Perfil e competências dos bibliotecários que atuam na área da saúde no estado do Rio Grande do Sul**, 2013. 38f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Biblioteconomia) - Universidade Federal do Rio Grande, 2013. Disponível em: <<http://repositorio.furg.br/bitstream/handle/1/5803/Perfil%20e%20compet%C3%A1ncias%20dos%20bibliotec%C3%A1rios....pdf?sequence=1>> . Acesso em: 27 out. 2017.

SHIPMAN, J.P. et al. The informationist conference: report. **Journal of Medical Library Association: JMLA**, v. 90, n.4, p.458-464, 2002.

SCHACHER, L.F. Clinical librarianship: its value in medical care. **Annals of Internal Medicine**, v.134, n.8, p. 717-720, 2001.

SCHARDT, C. Health information literacy meets evidence-based practice. **Journal of the Medical Library Association**, v. 99, n.1, 2011.

SPECIAL LIBRARIES ASSOCIATION (SLA). **Competencies for information professionals of the 21st century**, 2003. Disponível em: <https://www.sla.org/wpcontent/uploads/2013/01/0_LRNCompetencies2003_revised.pdf>. Acesso em: 23 jun. 2014.

STAKE, S. **Pesquisa qualitativa: estudando como as coisas funcionam**. Porto Alegre: Penso, 2011.

VALENTIM, M. L. P. Formação: competências e habilidades do profissional da informação. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Formação do Profissional da Informação**. São Paulo: Polis, 2002. p.117-132

VALENTIM, M. L. P. Introdução. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **O profissional da informação: formação, perfil e atuação profissional**. São Paulo: Polis, 2000. p.7-29

VALENTIM, M. L. P. **Gestão da informação e do conhecimento e a importância da estrutura organizacional**. Londrina. Infohome, 2005. Disponível em:<http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=241>. Acesso em: 24 maio. 2017.

VALENTIM, M. L. P. Equipes multidisciplinares na gestão da informação e conhecimento. In.: BAPTISTA, S. G.; MULLER, S.P.M. (Orgs.). **Profissional da informação: o espaço de trabalho**. Brasília: Thesaurus, 2004.

VALENTIM, M. L. P. **Ambientes e Fluxos de Informação**. São Paulo: Editora UNESP, 2010. p. 282.

VALENTIM, M. L. P. Ambientes e fluxos de informação. In: _____. (Org.) **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p. 13-22.

VALENTIM, M. L. P.; TEIXEIRA, T. M. C. Fluxos de informação e linguagem em ambientes organizacionais. **Informação & Sociedade**, v. 22, n. 2, p. 151-156, maio/ago, 2012.

VERGARA, M. M. F.; ZOUAIN, D. M. **Pesquisa qualitativa em administração**. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

VITAL, L. P.; FLORIANI, V. M.; VARVAKIS, G. Gerenciamento do fluxo de informação como suporte ao processo de tomada de decisão. **Inf. Inf**, Londrina, v. 15, n. 1, p. 85-103, jan./jun. 2010.

VITORINO, E. V.; PIANTOLA, D. Competência informacional - bases históricas e conceituais: construindo significados. **Ciência da Informação**, Brasília, v.38, n.3, p.130-141, set./dez. 2009.

WALTER, M.T.M.T. A formação do profissional da informação relacionada as tecnologias de informação: os bibliotecários na perspectiva da literatura, reflexões. **Encontros Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, n.19, 1. Semestre,2005.

WESTRUM, R. The study of information flow: A personal journey. **Safety Science**, n. 67, p. 58-63. 2014.

WIKIPÉDIA. Rede de Reabilitação Lucy Montoro. 2016. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Rede_de_Reabilita%C3%A7%C3%A3o_Lucy_Montoro>. Acesso em: 15 nov. 2017.

WOLF, D. G. et al. Hospital librarianship in the United States: at the crossroads. **J. Med. Libr. Assoc.**, v. 90, n. 1, Jan 2002, p. 38-48.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2010.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

YIN, R. K. **Estudo de Caso, planejamento e métodos**. 2.ed. São Paulo: Bookman, 2001.

APÊNDICES

APÊNDICE A



Requerimento de autorização para realização de pesquisa junto ao Centro de Reabilitação Lucy Montoro Especializado na Atenção à Saúde da Pessoa com Deficiência, em nível ambulatorial e com abordagem multidisciplinar da Cidade de Marília, Estado de São Paulo, da Faculdade de Medicina de Marília – FAMEMA.

Prezado Senhor,

Vimos pelo presente, solicitar-lhe autorização para a realização, parcial, da pesquisa intitulada “Atuação do Bibliotecário na área da Saúde com Enfoque no Contexto da Gestão do Fluxo Informacional”, a ser desenvolvida por Camila de Biaggi, aluna regularmente matriculada no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, nível Mestrado, da Faculdade de Filosofia e Ciências – UNESP/*campus* de Marília, sob a orientação do Prof. Dr. Cláudio Marcondes de Castro Filho, junto ao Centro de Reabilitação Lucy Montoro Especializado na Atenção à Saúde da Pessoa com Deficiência, em nível ambulatorial e com abordagem multidisciplinar da Cidade de Marília, Estado de São Paulo, da Faculdade de Medicina de Marília – FAMEMA.

No tocante à pesquisa ora proposta, inicialmente serão realizados o levantamento bibliográfico, a seleção, a leitura, a análise e o fichamento sobre a temática abordada. Delinearemos a seguir as atividades que serão desenvolvidas no Centro de Reabilitação Lucy Montoro:

- Visitas técnicas (no período entre os meses de Agosto a Dezembro de 2017): nas quais se pretende observar e compreender o ambiente organizacional da instituição, bem como a estruturação do fluxo informacional das atividades desenvolvidas pela equipe multiprofissional (Setor clínico e administrativo) do Centro Especializado de Atenção à Saúde da Pessoa com Deficiência, em nível ambulatorial e com abordagem multidisciplinar, pois é relevante um maior entendimento e conhecimento sobre essas atividades que eles executam no seu cotidiano de trabalho, pois como é uma equipe com diversos profissionais atuando, é necessário um melhor conhecimento dessas atividades, para posteriormente serem realizadas a coleta e a análise dos dados e informações relevantes;

- Pré-testes (no período entre os meses Janeiro a Julho de 2018): nesse momento, será identificada a dinâmica do fluxo informacional no instituto Lucy Montoro de Marília, no que tange às atividades de mapeamento, coleta, filtragem, análise, organização, armazenagem e disseminação das informações, verificando as possíveis necessidades informacionais dos profissionais que atuam neste local, para que o mesmo possa acontecer de forma eficiente. A pesquisa aplicará um estudo de caso

único, no presente local, a elaboração dos instrumentos de coleta de dados, será aplicada a partir da triangulação dos dados e informações, com a apropriação do método de “Análise de Conteúdo” com o uso da Análise Categrorial de Laurence Bardin. A análise de conteúdo fará parte do planejamento e desenvolvimento do estudo de caso da presente pesquisa, pois auxiliara o pesquisador no processo de criação e compreensão do material escrito coletado inferindo no processo de significados, verificando, confirmando, ou não, as proposições e evidencias, trata-se de uma pesquisa em que se busca a essência da substancia de um contexto nos detalhes dos dados e informações disponíveis;

- Coleta e análise dos dados e informações (no período entre os meses de Janeiro a Julho de 2018): serão criados os instrumentos de coleta e análise, com a aplicação do pré-teste para avaliação e possíveis ajustes dos instrumentos de coleta de dados, justificando que dessa maneira, possibilitará maior consistência e suporte aos dados e informações coletados.

Por último, pretende-se refletir sobre os dados e informações coletados, a partir do estabelecimento da relação entre a literatura e a realidade observada, de modo a produzir inferências para a construção das considerações finais.

Certos de contar com o solicitado, despedimo-nos agradecendo-lhe antecipadamente e nos colocando à disposição para eventuais esclarecimentos, tanto sobre a pesquisa quanto às atividades a serem desenvolvidas nesta renomada Instituição.

Aproveitamos a oportunidade para reiterar protestos de estima e consideração.

Marília, 06 de junho de 2017.

Prof.^a Dr.^a Marta Lígia Pomim Valentim
Coordenadora do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação
UNESP/*campus* de Marília

Prof. Dr. Marcelo Tavella Navega
Diretor da Faculdade de Filosofia e Ciências
UNESP/*campus* de Marília

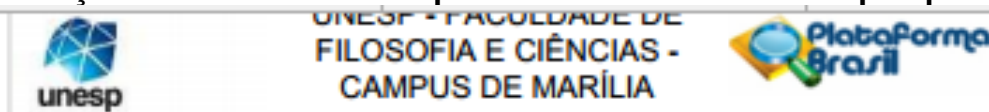
Ilmo. Senhor

Prof. Dr. Everton Sandoval Giglio

D.D. Diretor da Faculdade de Medicina de Marília – FAMEMA
Centro de Reabilitação Lucy Montoro

APÊNDICE B

Autorização do Comitê de Ética para o Desenvolvimento da pesquisa



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NA ÁREA DE SAÚDE

Pesquisador: CAMILA DE BIAGGI

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 70661617.2.0000.5406

Instituição Proponente: UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA JULIO DE MESQUITA FILHO

Patrocinador Principal: UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA JULIO DE MESQUITA FILHO

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 2.179.633

Apresentação do Projeto:

O projeto foi apresentado de forma clara e objetiva. O cronograma da pesquisa está correto.

Objetivo da Pesquisa:

Apresentado de forma clara.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Não há.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pesquisa foi bem elaborada e estruturada. Apresenta relevância científica para a área.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Os termos estão corretos.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Não há.

Considerações Finais a critério do CEP:

O CEP da FFC da UNESP de MARÍLIA, em reunião ordinária de 19/07/2017, após acatar o parecer do membro relator previamente aprovado para o presente estudo e atendendo a todos os dispositivos das resoluções 466/2012, 510/2016 e complementares, bem como ter aprovado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido como também todos os anexos incluídos na pesquisa,

Endereço: Av. Hygino Muzzi Filho, 737

Bairro: Campus Universitário

CEP: 17.525-900

UF: SP

Município: MARÍLIA

Telefone: (14)3402-1346

E-mail: cep@marilia.unesp.br

APÊNDICE C

Roteiro de Observação

- 1.** Como são realizados os diagnósticos dos pacientes para a tomada de decisões do seu quadro clínico de reabilitação?
- 2.** Em qual suporte? Meio físico ou eletrônico?
- 3.** Vocês utilizam protocolos de avaliação? Se sim, como são esses protocolos?
- 4.** Como vocês tratam, analisam, organizam as informações que estão nos protocolos?
- 5.** Vocês buscam outras fontes de informação para subsidiar o tratamento de reabilitação do paciente?

APÊNDICE D

Roteiro do pré-teste

O que você entende por fluxo de informação?

Você considera o fluxo de informação do Lucy Montoro estruturado e organizado? Explique

Explique quais são as suas principais necessidades informacionais para a realização do tratamento?

Explique como você acessa, busca e recupera a informação para realizar suas atividades do dia-a-dia?

Explique como você compartilha informação com os demais profissionais do Lucy Montoro?

Para você qual seria o papel de atuação do bibliotecário no Lucy Montoro, e o que este profissional poderia fazer em termos informacionais para melhorar o seu desempenho profissional?

Explique se existe alguma lacuna ou dificuldade para acessar a informação de que você precisa?

Apêndice E

Entrevista (Pré-teste)

Visando preparar o instrumento de coleta de dados, elaborou-se a entrevista (semiestruturada) para ser aplicada no pré-teste (Apêndice D), contendo 7 (sete) perguntas abertas. O pré-teste foi aplicado com um dos profissionais que compõem a equipe do Centro Lucy Montoro, local onde a pesquisa está sendo desenvolvida. Para a entrevista, foi utilizado instrumento de gravação para compreender melhor as respostas do profissional respondente, bem como transcrever de maneira fidedigna as respostas. As perguntas foram formuladas e alinhadas aos sujeitos da realidade observada. Nessa perspectiva, entre os vários profissionais que atuam no Centro, selecionou-se um deles para a aplicação do pré-teste, cuja função profissional exercida é Fonoaudiologia. Para tanto, foi assinado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, conforme Apêndice E.

Na elaboração das perguntas do pré-teste, foi buscado respostas que possibilitasse o conhecimento do universo de pesquisa, por meio da investigação da realidade vivenciada pelo sujeito entrevistado, bem como perceber se as perguntas estão condizentes.

O que você entende por fluxo de informação?

Segundo o profissional entrevistado no pré-teste, fluxo de informação na sua compreensão refere-se à informação que pode ser passada por diversos veículos como: informação escrita e falada, pode-se haver o fluxo de informação entre duas pessoas, com o apoio da rede (internet). Sendo que para o profissional, o fluxo de informação é uma forma de comunicar alguém sobre um determinado conteúdo específico, através um veículo. O canal dessa comunicação pode ser escrito, e também via e-mails, onde esses canais fazem parte do seu ambiente de trabalho.

Você considera o fluxo de informação do Lucy Montoro estruturado e organizado? Explique

Em relação ao fluxo de informação do Lucy Montoro ser estruturado e organizado, o profissional ressaltou que houve sim muitas melhorias, embora seja uma estrutura com um quadro de profissionais extenso, sendo da área assistencial que se refere aos terapeutas, como da área administrativa. E muitas vezes, o fluxo de informação no ambiente de trabalho é perdido, pois é difícil atingir todos os setores, as pessoas e seus turnos de trabalho. Foi citado um exemplo que em reuniões de equipe uma determinada informação é passada e nem todos os profissionais estão presentes.

Em vista disso, para melhoria do fluxo de informação há um representante de cada especialidade para comunicar todas as informações que foram discutidas na reunião ao profissional que não estava presente. Há também, o fluxo de informação da área assistencial relacionado ao paciente, onde há reuniões e discussões dos casos dos pacientes, sendo discutido entre uma equipe multidisciplinar. Há também o fluxo de envio de informações para o prontuário do paciente. O registro das informações está contida tanto no prontuário físico como no eletrônico, onde o envio das informações para o prontuário físico de acordo com o profissional ainda existe falhas a serem resolvidas, pois tudo que é preenchido no prontuário eletrônico é impresso e enviado para o prontuário físico, que por sua vez, essa documentação é enviado ao SAME que se encontra dentro do prédio do Lucy Montoro, onde existe uma profissional arquivista que gerencia toda essa documentação, bem como o seu armazenamento.

Com relação a esse fluxo, o profissional salientou que ainda existe dificuldades no que diz respeito a organização da documentação, pois foi relatado em algumas vezes a perda de informações enviadas, sendo necessário a reimpressão do documento perdido. Dessa forma, o fluxo de armazenamento e de envio de informações para o prontuário está em um processo de construção. Atualmente, há dois estagiários de arquivologia que subsidia a organização e o armazenamento da documentação informacional que é enviada ao SAME.

Explique quais são as suas principais necessidades informacionais?

No que corresponde as suas principais necessidades informacionais no seu ambiente de trabalho, que estão relacionadas a vida profissional, ele recebe constantemente informações e atualizações via e-mail, sendo um veículo de

absorção informacional. Desse modo, as suas necessidades informacionais são atualizadas periodicamente para conduzir suas atividades e funções da melhor maneira possível e com qualidade.

Explique como você acessa, busca e recupera a informação para realizar suas atividades do dia-a-dia?

A sua principal fonte de acesso, busca e recuperação da informação para realizar as suas atividades de trabalho refere-se ao computador, mais especificadamente sites de busca acadêmicos, periódicos, consulta de revistas, bem como o armazenamento de pastas e conteúdo dentro do próprio arquivo pessoal, para posteriormente recuperar o que precisa.

Explique como você compartilha informação com os demais profissionais do Lucy Montoro?

O compartilhamento da informação entre os profissionais do Lucy Montoro é possível a partir de trocas de mensagens via e-mail e por meio de reuniões presenciais. Hoje no Lucy Montoro, os profissionais atuantes realizam reuniões presenciais que acontecem a cada 15 (quinze) dias, ou 1 (uma) vez ao mês para que toda a informação seja compartilhada, discutida e gerenciada em equipe, sempre favorecendo a inclusão de todos os terapeutas na tomada de decisões do Centro de Reabilitação Lucy Montoro. Então, há sempre o compartilhamento informacional presencial a partir de discussões em equipe, tendo a possibilidade de ir até a sala de atendimento do colega para discutir um determinado caso clínico de um paciente, pois sendo uma equipe de multiprofissionais o paciente é avaliado como um todo e não isoladamente.

Para você qual seria o papel de atuação do bibliotecário no Lucy Montoro, e o que este profissional poderia fazer em termos informacionais para melhorar o seu desempenho profissional?

No que tange ao papel de atuação do bibliotecário no Lucy Montoro, o profissional respondente destacou que o bibliotecário atuante dentro dessa ambiência ainda é pouco divulgado. O profissional reconheceu que sente dificuldades de compreender todas as capacidades que um bibliotecário poderia desenvolver dentro de um ambiente de saúde. No seu entendimento, o

bibliotecário em termos informacionais poderia contribuir muito na busca, gerenciamento de informações, auxiliar os setores, acesso e informação como uma rede de apoio a equipe.

A sua atuação profissional também poderia ser direcionada em uma melhor organização do fluxo dos procedimentos, pensando na estrutura, na grande quantidade de papel que hoje possui cada prontuário. Assim, a atuação do bibliotecário dentro do contexto da área da saúde ajudaria o desempenho profissional de todos os profissionais da equipe, tendo uma melhor estruturação na busca, acesso e no armazenamento das informações. Haveria uma melhoria significativa na comunicação da equipe e na comunicação do Centro de Reabilitação, pois hoje a comunicação é sempre falha e o bibliotecário nesse aspecto poderia auxiliar e proporcionar o desenvolvimento do desempenho profissional com mais qualidade.

Explique se existe alguma lacuna ou dificuldade para acessar a informação de que você precisa?

Com relação as lacunas e dificuldades encontradas para acessar a informação de que precisa, foi exposto que no presente momento o profissional entrevistado explicou que no seu ambiente de trabalho ainda existe dificuldades para acessar a informação de que todos precisam, com relação aos sistemas operacionais que os profissionais utilizam e o prontuário eletrônico, onde estão tentando que todos os protocolos e registros estejam disponibilizados no prontuário eletrônico, para que todos tenham acesso a informação. Embora, muitas vezes o sistema operacional é falho, os profissionais com uma idade mais avançada sentem dificuldades em utilizarem as tecnologias de informação e comunicação, havendo lacunas a serem solucionadas no presente ambiente de trabalho.

A análise do pré-teste aplicado, possibilitou compreender de fato o fluxo de informação que existe em um ambiente organizacional voltado a área da saúde e as principais necessidades informacionais existente, sendo evidente a inserção do bibliotecário nesse local de trabalho, pois percebe-se pelas respostas do profissional respondente como seria importante a atuação do bibliotecário dentro dessa ambiência. Foi identificado também que as atividades, funções, o exercício profissional do bibliotecário nesse ambiente não é

reconhecido pelos profissionais da área da saúde, sendo que o bibliotecário tende a auxiliar e subsidiar a equipe com as suas competências e habilidades, possuindo uma formação adequada para encontrar, filtrar, estruturar, organizar, intermediar, disseminar e armazenar a informação que perpassa por toda a organização de saúde, pois a equipe de multiprofissionais na área da saúde irá ter um desempenho profissional melhor e mais organizado, agregando conseqüentemente, conhecimento ao seu fazer profissional.

Dessa maneira, a informação e o conhecimento possuindo valor estratégico dentro dessas instituições, transformam-se em fontes de maior produtividade e de crescimento econômico, uma vez que o conhecimento atualmente é um dos principais fatores de superação de desigualdades, de agregação de valor, criação de empregos qualificados e de propagação do bem-estar. É indispensável ao profissional bibliotecário a atualização constante. Outro ponto a destacar é a disseminação do conhecimento de forma eficiente e eficaz. Para tanto, há especificidades, a exemplo do bibliotecário. Este, por sua vez, deve estar apto a atender às necessidades dos profissionais da área da saúde, ou seja, avaliar, organizar, proteger, validar e dar acesso às informações, como explicita Terra (2001): “as habilidades do funcionário atual, conhecido como operário do conhecimento, são exatamente as mesmas exigidas pelo profissional da informação: acesso efetivo à informação, avaliação e validação da informação”.

Além de desenvolver a consciência dos estudantes e profissionais da informação quanto às exigências do novo paradigma da sociedade da informação e do conhecimento é, sobretudo, necessário que “tais profissionais devam atender às necessidades já existentes e, sobretudo, criar novas, a partir do exercício pleno de sua criatividade, espírito inovador e vocação para identificar, formular e solucionar problemas”. (JAMBEIRO, 2003, p.178).

Desse modo, percebeu-se que na literatura internacional o tema é bem mais conhecido. Também se observou que os estudos enfatizam a importância das TIC, para um exercício profissional de qualidade. Destaca-se que o exercício profissional nessa área é considerado essencial, para subsidiar a administração hospitalar, bem como alicerçar a tomada de decisão no atendimento ao paciente. No entanto, no âmbito da literatura nacional se observou a falta de estudos mais aprofundados sobre essa temática, ressaltando a necessidade de desenvolver

mais o assunto, de modo a apresentar a função, o papel, as competências e as habilidades do bibliotecário para atuar nesse campo de trabalho, sanando as necessidades informacionais da comunidade clínica e hospitalar.

Assim sendo, os resultados obtidos no pré-teste em relação aos objetivos propostos, possibilitou sustentar uma argumentação mais efetiva e coerente que esclareçam o objeto desta pesquisa que, visa compreender “A ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NA ÁREA DA SAÚDE NO CONTEXTO DA GESTÃO DO FLUXO DA INFORMAÇÃO”, de maneira que possa influenciar a formação e o reconhecimento do bibliotecário na área da saúde, a partir de uma gestão do fluxo de informação eficiente, onde a partir das respostas da entrevista aplicada, percebeu-se que há uma necessidade de organização e estruturação das informações, que muitas vezes acabam perdendo documentações relevantes sobre um determinado paciente, o que por sua vez, com a atuação do bibliotecário dentro desse ambiente, subsidiaria todos os processos informacionais, auxiliando no tratamento e na tomada de decisão dos casos clínicos possuindo para isso, a formação adequada e as competências e habilidades necessárias para essa atuação.

A análise dos resultados e discussões finais serão discutidos detalhadamente na sessão a seguir baseados no estudo de caso aplicado, dando ênfase na triangulação de dados, demonstrando a relevância da atuação do bibliotecário atuando fora do seu ambiente tradicional, mais especificadamente na área da saúde, tornando essa prática um tema relevante e imprescindível para o aprofundamento de pesquisas na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

APENDICE F

Roteiro de Entrevista

O que você entende por fluxo de informação? Descreva de modo conciso.

De que modo o diagnóstico do paciente chega a você, mediante a conduta que será utilizada para a realização do tratamento? Explique sua resposta.

Você compreende o modo como a informação para o diagnóstico de tratamento do Lucy Montoro perpassa pelo fluxo até chegar em você? Explique.

Em sua opinião, o diagnóstico do paciente que chega até você é suficiente? Explique sua resposta.

De que modo você seleciona, acessa, busca, e recupera a informação de que precisa para realizar suas atividades do dia-a-dia ou tomar alguma decisão sobre o quadro clínico do paciente? Explique sua resposta.

Você compartilha informação utilizando Tecnologias de Informação e Comunicação ou por meio da comunicação informal? Explique

O sistema de informação que vocês utilizam para inserir informação (Prontuário Eletrônico do Paciente) suprem as necessidades informacionais para o seu desempenho em suas atividades rotineiras ou o desempenho da equipe de profissionais? Explique sua resposta.

Para você qual seria o papel de atuação do bibliotecário no Lucy Montoro, e o que este profissional poderia fazer em termos informacionais para melhorar o seu desempenho profissional?

Explique se existe alguma lacuna ou dificuldade para acessar a informação de que você precisa?

APENDICE G

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Estamos realizando uma pesquisa no Centro de Reabilitação Lucy Montoro Especializado na Atenção à Saúde da Pessoa com Deficiência, em nível ambulatorial e com abordagem multidisciplinar da Cidade de Marília, intitulada “**ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NA ÁREA DE SAÚDE COM ENFOQUE NO CONTEXTO DA GESTÃO DO FLUXO INFORMACIONAL**” e é muito importante que V.Sa. participe da referida pesquisa. O objetivo principal desta pesquisa é mapear os fluxos informacionais da equipe multiprofissional do Centro de Reabilitação Lucy Montoro Especializado na Atenção à Saúde da Pessoa com Deficiência, em nível ambulatorial e com abordagem multidisciplinar da Cidade de Marília.

Os objetivos específicos da referida pesquisa são: a) Realizar uma pesquisa bibliográfica de estudos na área de Ciência da Informação sobre Fluxos informacionais, Gerenciamento de Informações e Atuação Profissional do Bibliotecário na Área da Saúde; b) Verificar a dinâmica do fluxo informacional do Centro de Reabilitação Lucy Montoro de Marília no que tange às atividades de mapeamento, coleta, filtragem, análise, organização, armazenagem e disseminação das informações; c) Verificar quais são as necessidades informacionais dos profissionais que atuam no Instituto Lucy Montoro, para que o mesmo possa acontecer de forma eficiente; d) Diagnosticar quais elementos dificultam o fluxo da gestão da informação; e) Compreender como o profissional bibliotecário pode potencializar o fluxo informacional como subsídio à tomada de decisão da equipe multidisciplinar no âmbito da área da saúde; f) Desenvolver diretrizes de gestão da informação direcionado às especificidades da área da saúde para que sirva como um parâmetro para o profissional bibliotecário atuar neste campo. Participar desta pesquisa é uma opção e no caso de não aceitar participar ou desistir em qualquer fase da pesquisa fica assegurado que não haverá perda de qualquer benefício nesta Universidade.

Eu, _____, portador do R.G. nº _____ autorizo minha participação na pesquisa intitulada “A ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NA ÁREA DA SAÚDE NO CONTEXTO DA GESTÃO DO FLUXO DA INFORMAÇÃO” ora realizada no Centro de Reabilitação Lucy Montoro de Marília”. Declaro ter recebido as devidas explicações sobre a referida pesquisa e estou ciente que minha desistência poderá ocorrer em qualquer momento, sem que ocorram quaisquer prejuízos físicos, materiais, morais ou de qualquer outra natureza. Declaro ainda estar ciente de que a minha participação é voluntária e que fui devidamente esclarecido(a) quanto aos objetivos e procedimentos desta pesquisa. Além disso, tenho o compromisso por parte da pesquisadora responsável desta pesquisa, que meu nome e o nome de minha organização não aparecerá **individualmente** nos dados apresentados na dissertação.

Certos de poder contar com sua autorização, colocamo-nos à disposição para esclarecimentos, através do telefone (016)997540205, mais especificamente com a aluna de pós-graduação Camila de Biaggi.

ORIENTADOR RESPONSÁVEL PELA PESQUISA, PROF^o. DR^o. CLAUDIO MARCONDES DE CASTRO FILHO, DOCENTE DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO.

ALUNA AUTORA DA PESQUISA, CAMILA DE BIAGGI, MESTRANDA DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO.

Autorizo,

Data: ____/____/____
