

# ANÁLISE DO PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE CAMPINA GRANDE/PB<sup>1</sup>

E-mail:  
danielhvcontato@gmail.com  
sadepinhojulio@gmail.com

Daniel Henriques Vasconcelos<sup>2</sup>, Júlio Afonso Sá de Pinho Neto<sup>3</sup>

## RESUMO

A presente pesquisa está voltada para a análise do processo de Gestão da Informação nas Unidades Básicas de Saúde que se caracterizam por possuírem um conjunto de ações de saúde, tanto no âmbito individual como coletivo, abrangendo a promoção, a proteção à saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, a redução de danos e a manutenção da saúde com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte positivamente na situação de saúde das coletividades. Destarte, a informação em saúde deve ser considerada um recurso essencial para qualquer serviço de saúde, devendo, por conseguinte, ser concebida como fundamental para o pleno êxito dos processos terapêuticos e para a tomada de decisões relacionadas às políticas públicas nessa área. O objetivo geral é analisar o processo de Gestão da Informação nas Unidades Básicas de Saúde do Município de Campina Grande/PB. A pesquisa foi elaborada a partir de fundamentos teóricos da Ciência da Informação, mais especificamente nos estudos relacionados à gestão da informação e do conhecimento. Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva, utilizando-se o método qualitativo e como estratégia de pesquisa o estudo de caso. Quanto aos instrumentos de coleta de dados serão utilizadas fontes documentais, entrevistas semiestruturadas e grupos focais, cujos dados serão analisados por meio da técnica da análise de conteúdo. Espera-se, com esse estudo, contribuir para a melhoria da Gestão da Informação nas Unidades Básicas de Saúde e consequentemente para a qualidade da assistência à saúde de seus usuários.

**Palavras-chave:** Ciência da informação; Gestão da informação; Informação; Saúde.

## ABSTRACT

The present research is focused on the analysis of the Information Management process in Basic Health Units that are characterized by having a set of health actions, both individually and collectively, covering the promotion, health protection, prevention of diseases, diagnosis, treatment, rehabilitation, harm reduction, and health maintenance to develop comprehensive care that positively impacts the health situation of communities. Thus, health information must be considered an essential resource for any health service and, therefore, must be conceived as fundamental for the full success of therapeutic processes and decision-making related to public policies in this area. The general objective is to analyze the process of Information Management in Basic Health Units in the city of Campina Grande/PB. The research was elaborated from theoretical foundations of Information Science, more specifically in studies related to information and knowledge management. This is exploratory and descriptive research, using the qualitative method and the case study as a research strategy. As instruments for data collection, documental sources, semi-structured interviews, and focus groups will be used. Data will be analyzed using the content analysis technique. It is hoped, with this study, to contribute to the improvement of Information Management in Basic Health Units and, consequently, to the quality of health care for its users.

**Keywords:** Information Science; Information management; Information; Health

<sup>1</sup> Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba.

<sup>2</sup> Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, Paraíba. Brasil.

<sup>3</sup> Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, Paraíba. Brasil.

A informação, como um produto da ação humana presente em inúmeros contextos, recebe significado e aplicação de acordo com o campo no qual está inserida, seja no campo político, científico, cultural, religioso, tecnológico, etc., a informação torna-se passível de ser estudada, analisada e interpretada sob diferentes prismas. Essa característica multifacetada da informação e de seus processos inviabiliza conceber uma única definição a respeito dela própria. Sem esquecer que ela, atualmente, serve como base para o desenvolvimento de estudos no campo da Ciência da Informação (CI) como disciplina (TRINDADE; SIQUEIRA, 2021).

Um estudo realizado por Sales *et al.* (2018), identificou que o estreitamento dos laços entre a CI e as Ciências da Saúde vai além dos estudos métricos. Cita, assim, os estudos com ênfase nos processos informacionais, como gestão, representação, organização, disseminação, recuperação, armazenagem, preservação e avaliação da informação, estão cada vez mais sendo abordados na perspectiva da informação em saúde.

A informação em saúde pode ser considerada, então, um recurso essencial a qualquer serviço de saúde, devendo, por conseguinte, ser considerada como fundamental para os processos terapêuticos e para a tomada de decisões relacionadas às políticas públicas, objetivando promover uma melhor qualidade de vida para a sociedade. Informações acerca dos perfis de morbidade e mortalidade, fatores de risco, referentes a determinantes e condicionantes de saúde, e ainda sobre as características demográficas e serviços de assistência médico-sanitária são de extrema relevância para o planejamento, implementação e avaliação das ações e serviços de saúde, independente das especificidades das coletividades.

Entretanto, segundo Santos (2019), nos serviços públicos de saúde no Brasil, como hospitais, ambulatorios, Unidades Básicas de Saúde (UBS's), dentre outros, ocorrem uma série de problemas envolvendo os profissionais da equipe de saúde, aliados à ocorrência de negligência e imperícia, que muitas são oriundas de lacunas informacionais que impactam diretamente na qualidade da assistência prestada. Pode-se afirmar que tais lacunas sempre existiram, no entanto, na sociedade atual – que se pauta pela expansão e importância da informação como recurso funcional e estratégico – tais problemas tornaram-se ainda mais evidentes e passíveis de gerenciamento, de modo que podem ser resolvidos a partir do fator causal, que são as falhas no processo de Gestão da Informação (GI). Isto posto, esta pesquisa buscou responder à seguinte questão-problema: Em que medida as ações e práticas de GI poderão contribuir para melhoria da qualidade da assistência à saúde prestada nas UBS's do município de Campina Grande/PB?

Estudar a GI nas UBS's, se faz necessário para conhecer como esse processo ocorre, possibilitando, inclusive, averiguar de que maneira os profissionais e usuários dessas unidades de saúde lidam com a informação, já que estudos capazes de apontar acertos e falhas no processo de GI são fundamentais para viabilizar melhorias na assistência à saúde prestada tanto em nível local como nacional, uma vez que estas UBS's estão instaladas em todos os estados brasileiros, contribuindo, desta forma, com valiosos dados capazes de reorientar as políticas públicas. Tais estudos muito contribuirão para assegurar a legitimidade das informações ali produzidas, garantindo a qualidade destas para orientar os processos terapêuticos e gerenciais na área da saúde.

Assim, fica evidente a grande contribuição que a CI pode fornecer para a gestão da informação na área da saúde, pois esta evidencia-se cada vez mais como uma prática decisiva para que os profissionais dessa área estejam capacitados e aptos para exercerem, da melhor maneira possível, as diferentes atividades ligadas à tomada de decisões.

Destarte, espera-se que esse estudo possa colaborar para o aperfeiçoamento do processo de GI em tais unidades e para a correção de eventuais falhas que poderão ser identificadas. Também é intuito do pesquisador, contribuir para o avanço de outras pesquisas que ensejam esta temática, da ciência e da saúde pública de modo geral.

## 2 OBJETIVOS

Esta pesquisa tem como objetivo principal analisar o processo de Gestão da Informação nas Unidades Básicas de Saúde do Município de Campina Grande/PB. São elencados como objetivos específicos:

- a) Identificar as necessidades de informação da equipe de saúde das Unidades Básicas de Saúde (UBS's) do Município de Campina Grande/PB;
- b) Conhecer as formas e os recursos utilizados pelas equipes de saúde para a busca e aquisição da informação nas UBS's do Município de Campina Grande/PB;
- c) Identificar as formas de organização e armazenamento da informação nas UBS's do Município de Campina Grande/PB;
- d) Verificar quais os produtos e serviços informacionais oferecidos pelas UBS's, atendem às necessidades das equipes de saúde;
- e) Identificar as formas de distribuição e compartilhamento das informações produzidas pela equipe de saúde nas UBS's;
- f) Descrever o uso da informação adquirida pelas equipes de saúde por meio das UBS's.

## 3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 3.1 Paradigmas da Ciência da Informação

A CI pode ser reconhecida como um campo do conhecimento em intenso processo de construção teórica, histórica e epistemológica, sendo a reflexão/aplicação do conceito de paradigma um dos principais expoentes para a consolidação epistemológica da área em caráter global. A efetividade da aplicação das percepções de paradigmas na CI ocorre a partir da formação dos paradigmas físicos, cognitivos e sociais (CAPURRO, 2003).

Tais paradigmas designaram perspectivas epistemológicas da área em diversos setores, tais como: organização e tratamento da informação, gestão da informação, tecnologias de informação e de comunicação, fontes e recursos de informação, estudo de usuários da informação, processos e fluxos de informação, entre outros.

Assim, o paradigma físico é concebido por alguns autores como uma das bases de sustentação do campo da CI. A informação aí seria um fenômeno profundamente objetivo, físico, quantificável, concreto, tangível, como documentos ou livros, que seriam transmitidos de um emissor a um receptor. Todavia, como bem aponta Capurro (2003, p. 9), "no campo da CI, o que esse paradigma físico exclui é nada menos que o papel ativo do sujeito cognoscente ou, de forma mais concreta, do usuário no processo de recuperação da informação científica". Tal deficiência abriu espaço então para o surgimento do paradigma cognitivo onde a informação é vista eminentemente sob a ótica do usuário. Em síntese, a abordagem cognitiva está relacionada aos estudos em torno do conhecimento humano, cujo foco é a cognição enquanto meio de aquisição de conhecimento por meio da mente humana.

Todavia, no decorrer do percurso histórico da CI, o paradigma cognitivo não abarcou todas as questões relacionadas ao universo social no qual os indivíduos se encontram imersos. Essas conjunturas ou tecidos sociais possuem inúmeros aspectos de ordem cultural, social e

histórica que moldam as chamadas “comunidades de discursos” e “análise de domínio” (BARRETO, 1999), capazes de influenciar sobremaneira a esfera cognitiva dos indivíduos. Ou seja, apenas o conhecimento individual, do qual os usuários podem dispor buscando a informação para resolver determinados problemas, não é suficiente. A partir de então, a CI inclina-se ao “estudo das relações entre os discursos, áreas de conhecimento e documentos em relação às possíveis perspectivas ou postos de acesso de distintas comunidades de usuários” (CAPURRO, 2003, p. 12). Este se constituiria, então, no paradigma social da CI, que leva em conta todo o contexto social no qual o indivíduo se encontra inserido.

### *3.2 Gestão da Informação*

A GI pode ser considerada uma subárea/corrente teórica da CI, e sua origem ocorreu a partir da percepção sobre a importância da informação como um recurso estratégico para as organizações. Tal importância foi percebida ao final da Segunda Guerra Mundial, quando as organizações passaram a tratar a informação como um meio essencial para que pudessem alcançar seus objetivos, estando ela relacionada especialmente às exigências necessárias para o alcance da eficácia e eficiência dos vários segmentos organizacionais.

Saeger e Pinho Neto (2020) afirmam que a implantação da GI nas organizações depende de um conjunto de fatores devido à complexidade desses processos. Dentre esses fatores, uma cultura organizacional propícia ao compartilhamento informacional possui um papel preponderante nesse processo, uma vez que ela influencia, de forma direta, os sujeitos organizacionais a criarem e compartilharem informações e conhecimentos. Destarte, os autores ponderam que não basta apenas perceber a informação e o conhecimento como recursos estratégicos, mas é fundamental fomentar a cultura informacional para que a GI venha a obter êxito.

Segundo Araújo (2014), a GI está relacionada tanto às exigências de eficiência e eficácia no campo da gestão das organizações, como ao fenômeno do excesso de informação, trazendo no seu bojo a dificuldade do acesso agora não mais pelo controle, mas pela quantidade excessiva, havendo assim dificuldades de se obterem informações legítimas e de qualidade. Aliado a esse problema do acesso também surgiram os problemas de circulação e distribuição, com o objetivo de que a informação chegue a todos que dela necessitam. Há, ainda, o problema de armazenamento, que diz respeito à forma e local onde ela possa ficar estocada e, por fim, o descarte, quando ela já se torna obsoleta e deve ser então eliminada.

Na área da saúde, a GI pode ser considerada como de fundamental importância para a gestão dos processos terapêuticos de promoção e prevenção à saúde, uma vez que estes processos envolvem uma gama diversa de informações. Por intermédio da GI os profissionais de saúde obtêm informações mais precisas e de melhor qualidade para a prescrição de terapias, facilitação de diagnósticos, promoção da educação em saúde dos pacientes, sem falar nas inúmeras possibilidades oriundas da utilização dos recursos tecnológicos e digitais que economizam gastos, agilizam o levantamento de informações estratégicas num espaço de tempo muito curto. Uma GI devidamente eficaz aplicada junto a um serviço de saúde resulta em maior segurança e qualidade da assistência prestada aos pacientes, além de uma maior resolutividade das demandas de saúde da população, melhoria da comunicação entre os profissionais de saúde e otimização do tempo de trabalho, dentre outros benefícios.

### *3.3 Modelos teóricos de Gestão da Informação*

No âmbito das organizações, muitas práticas gerenciais são desenvolvidas tendo como referência os modelos de gestão. A GI pode ser citada como um exemplo dessas práticas que

possuem vários modelos gerenciais de informação, criados com objetivo de proporcionar o mais eficiente ordenamento para os fluxos de informação. Como todo processo gerencial, a GI também se desenvolve por etapas que se complementam, formando um ciclo contínuo. As etapas necessárias para o desenvolvimento de uma GI eficaz, é o objeto de investigação de vários autores que elaboraram diferentes modelos teóricos da GI. Segundo um estudo realizado por Barbosa (2018), os campos de estudos da Administração, Ciência da Informação e Ciência da Computação, são os que mais desenvolveram modelos de GI.

Um levantamento feito por Saeger e Pinho Neto (2020) verificou, a partir da base de dados da Biblioteca Brasileira de Teses e Dissertações do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), entre o período compreendido entre os anos de 2012 a 2017, os modelos de Gestão da Informação mais utilizados, no Brasil, em dissertações e teses de doutorado no campo da CI. De acordo com este levantamento, verificou-se que o modelo de Choo (2003) foi o mais utilizado em pesquisas do campo da CI, correspondendo a uma média de aproximadamente três menções por ano. Em seguida vêm os modelos de Davenport e Prusak (1998) e McGee e Prusak (1994) correspondendo ao segundo e terceiros modelos mais utilizados.

Assim, a escolha de um modelo a ser utilizado na análise da GI em uma organização deve ponderar vários fatores a partir da complexidade do processo, sendo necessário realizar, antes da sua adoção toda uma análise prévia do fluxo informacional que permeia na organização. Saeger e Pinho Neto (2020) ressaltam que a escolha do modelo de gestão a ser seguido deve ocorrer no planejamento das iniciativas da GI, e que essa escolha deve levar em consideração as necessidades e peculiaridades de cada organização, bem como possíveis adequações das etapas do modelo a ser adotado. Assim se pode concluir que não existe um modelo ideal da GI, mas sim aquele que melhor se adequa ao contexto informacional de cada organização.

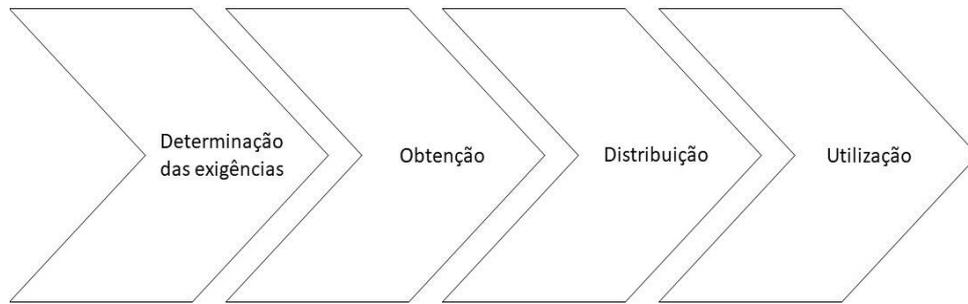
Desse modo, nas próximas subseções serão abordados três dos vários modelos de GI existentes. A ideia foi focar os três modelos mais mencionados na literatura com base no levantamento feito por Saeger e Pinho Neto (2020), que são os modelos de Choo (2003), Davenport e Prusak (1998) e McGee e Prusak (1994).

### *3.3.1 Modelo de Gestão da Informação de Thomas Davenport*

O autor Thomas Davenport (1998), em sua obra “Ecologia da Informação”, defende que para a GI produzir eficácia, é necessário levar em consideração todo “ecossistema” no qual a informação permeia. Ou seja, as demandas informacionais precisam ser vistas além da dimensão interna da organização e serem pensadas e trabalhadas além das ferramentas tecnológicas e de engenharia.

O modelo processual de GI a ser utilizado deverá estar relacionado com os interesses e problemas de cada um dos setores de uma organização. Assim, será possível definir o processo de gerenciamento da informação de maneiras distintas, ou com um número diferente de etapas. Todavia, Davenport (1998), desenvolveu um modelo genérico de GI composto por quatro etapas: determinação das exigências de informação; obtenção da informação; distribuição da informação, e por fim, sua utilização; conforme está ilustrado na Figura 1.

**Figura 1** - Modelo processual de Gestão da informação

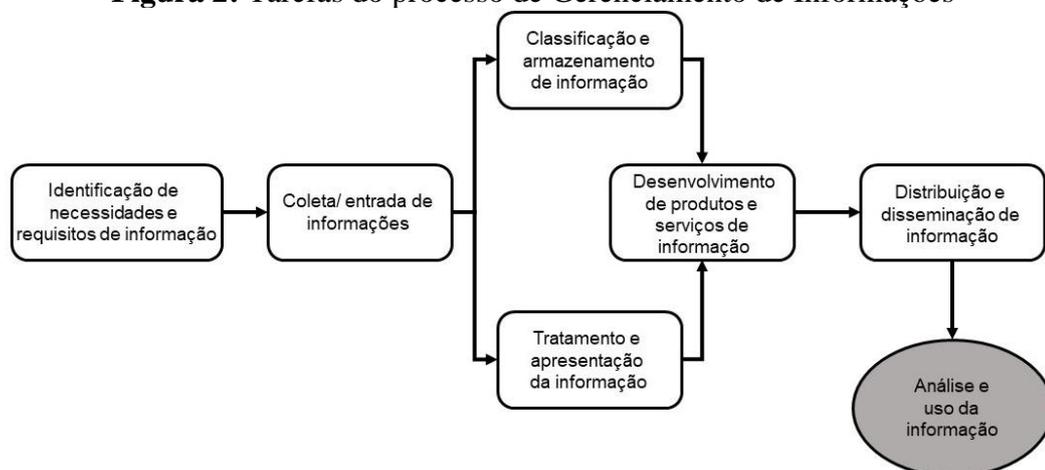


Fonte: Adaptado de Davenport, (1998).

### 3.3.2 Modelo de Gestão da Informação de James McGee e Laurence Prusak

Os autores James McGee e Laurence Prusak (1994), em sua obra “Gerenciamento Estratégico da Informação” descrevem como usar a informação como uma ferramenta estratégica para aumentar a competitividade e a eficiência nas organizações. Para os autores, um modelo de GI deve ser genérico e flexível, uma vez que a ênfase dada à informação pode variar a partir do segmento econômico e do perfil de cada organização, assim como as tarefas do processo de GI podem assumir diferentes graus de importância e valor entre as organizações. Foi levando em consideração tais aspectos que os autores desenvolveram um modelo de GI constituído de seis etapas/tarefas conforme disposto abaixo na Figura 2:

**Figura 2:** Tarefas do processo de Gerenciamento de Informações



Fonte: Adaptado de McGee e Prusak (1994).

Segundo os autores, o sucesso do processo de GI é determinado pelo trabalho que precisa ocorrer de um modo coordenado, seguindo o roteiro ilustrado na figura 2. Quando essa orientação é corretamente seguida, a informação atinge seu valor estratégico nas organizações (MCGEE; PRUSAK, 1994).

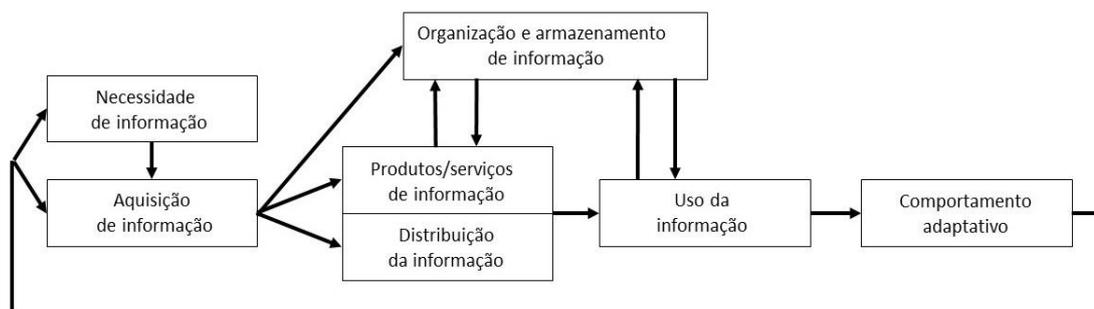
### 3.3.3 Modelo de Gestão da Informação de Chun Wei Choo

Como visto anteriormente, o modelo de Choo Wei Choo (2003) é um dos mais citados no que se refere a GI no campo da CI. Para o autor, a GI pode ser entendida como uma prática que administra uma rede de processos que envolvem a aquisição, criação, organização, distribuição e uso da informação dentro das organizações. Sua principal finalidade está em promover o conhecimento organizacional para guiar as ações de tomada de decisão.

O autor também pondera que a infraestrutura tecnológica das organizações tem um importante papel para a administração da informação. Essa infraestrutura é composta pelos recursos de informação, ferramentas tecnológicas e pelas políticas e padrões de informação. Acima dessa infraestrutura também é destacado o papel elementar da cultura organizacional na especificação de regras, rotinas e papéis dos sujeitos organizacionais.

Para elaboração do referido modelo, o autor analisou o uso da informação organizacional em termos de necessidades, busca e uso, criando, assim, um processo cíclico de gestão da informação composto por seis etapas correlatas. Para melhor compreensão, Choo (2003), esquematizou o modelo processual da GI conforme está descrito na Figura 3:

**Figura 3 - Modelo processual de Gestão da Informação**



**Fonte:** Adaptado de CHOO (2003).

De todos os modelos da GI existentes na literatura optou-se pelo modelo de Choo (2003), devido à sua adequação a processos que exigem a correção de eventuais deficiências e falhas tendo em vista o aperfeiçoamento e desenvolvimento dos processos e serviços (STARK; RADOS, SILVA, 2013).

### 3.4 A Gestão da Informação nos serviços de saúde.

O foco principal da GI em saúde é a qualidade da atenção à saúde prestada ao indivíduo e à coletividade. A GI visa alcançar a rede de serviços de saúde, trazendo benefícios para a população, para os profissionais e para os gestores. Além disso, a informatização do processo de trabalho em saúde, quando devidamente utilizada, gera ganhos de produtividade e qualidade. O prontuário eletrônico do paciente é um exemplo de um instrumento bastante útil e estratégico para a GI, sobretudo quando este é devidamente operacionalizado por toda a equipe de saúde e rede de serviços. Seu uso possibilita a recuperação das informações do paciente de forma rápida e integrada, do primeiro ao último dia de atendimento e nele está registrada toda sua história pregressa, como todos os tratamentos já realizados, por exemplo (CUNHA; MENDES, 2004).

As organizações de saúde – de natureza pública ou privada – lidam diariamente com um volume expressivo de dados e informações que servem de subsídio para orientar tanto as

práticas assistenciais de saúde como também as práticas gerenciais. A tomada de decisão na área de saúde requer informações fidedignas, precisas e consistentes, uma vez que a ocorrência de equívocos pode gerar danos irreversíveis à saúde do paciente. Todavia, apesar do importante papel da informação, falhas na sua seleção, aquisição, distribuição, armazenamento e uso, ainda são frequentes. Santos (2019) afirma que tais situações se tornam visíveis quando o recepcionista passa uma orientação errada ao usuário do serviço ou quando documentos são perdidos por falta de gerenciamento do prontuário, ou quando profissionais de saúde prescrevem condutas equivocadas aos pacientes, entre outras situações desta ordem.

Trabalhar aspectos relacionados à competência em informação nessa área torna-se algo bastante necessário, uma vez que a competência em informação diz respeito a um conjunto de habilidades adquiridas pelas pessoas para trabalhar com a informação, seus produtos e sistemas da maneira mais eficiente possível (SANTOS, 2019).

Shout e Novaes (2007), assinalam que a gestão da produção da informação nos serviços de saúde é um fator preponderante para a gestão da qualidade da assistência e é justamente por isso que ela deve merecer grande atenção, pois ela impacta em todas as atividades desenvolvidas no serviço de saúde. As autoras ressaltam que para haver uma adequada gestão da informação é necessário “que todos os profissionais se sintam partícipes e responsáveis pela sua produção e utilização, isto é, que exista uma cultura institucional de valorização da informação” (SHOUT; NOVAES, 2007, p. 942). De acordo com Choo *et al.* (2008, p. 792), a cultura informacional é entendida como “padrões socialmente compartilhados de comportamentos, normas, e valores que definem o significado e utilização da informação”.

Outro fator a ser considerado refere-se à gestão de documentos, que segundo Bernardes e Delatorre (2008) é fundamental para a ascensão da GI em si. A gestão de documentos refere-se a um conjunto de procedimentos e operações técnicas para à produção, à tramitação, uso, avaliação e ao arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando à sua eliminação ou seu recolhimento (BRASIL, 2015). As unidades de saúde são grandes produtoras de documentos tanto físicos quanto eletrônicos, e sua organização, guarda e conservação, são procedimentos inerentes à gestão documental que em muito contribui para a GI; principalmente no que se refere à recuperação da informação, além de proporcionar agilidade na resolução das demandas internas e externas, relacionadas à prestação de informações.

Assim, pode-se afirmar que a qualidade da gestão da informação nos serviços de saúde deve-se ao desenvolvimento da capacidade de utilização – da maneira mais adequada possível – de cada serviço de saúde, incluindo-se aí os recursos humanos, eletrônicos e materiais diversos, de maneira que a gestão da informação se torne um processo dinâmico e seja parte da gestão do serviço de modo geral.

#### 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

No que se refere à metodologia, esta pesquisa pode ser classificada como aplicada, pois tem por objetivo a utilização e aplicação prática dos conhecimentos adquiridos na investigação. De acordo com Vergara (2005), a pesquisa aplicada é motivada pela necessidade de se resolver problemas concretos com finalidade prática.

No que diz respeito aos objetivos (fins), ela é caracterizada como exploratória e descritiva. Segundo Gil (2008, p. 27), a pesquisa exploratória tem como objetivo principal “[...] proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato”. Já as pesquisas descritivas, na visão de Gil (2008), buscam fazer descrições sobre as características

de determinada população ou fenômeno que, no caso deste estudo, são os benefícios produzidos pela gestão da informação nas UBS do município de Campina Grande – PB.

No aspecto referente à abordagem, trata-se de uma pesquisa caracterizada como qualitativa, pois não fará uso de cálculos estatísticos e, conforme Marconi e Lakatos (2003), é a alternativa mais adequada para a avaliação de conteúdo, quando se pretende maior compreensão sobre um determinado assunto, uma vez que permite avaliar a subjetividade das informações relacionadas.

Já no que concerne aos procedimentos técnicos trata-se de um estudo de caso, com a pretensão de fornecer um conhecimento profundo e exaustivo dos fenômenos pesquisados e de suas influências e relações nas Unidades Básicas de Saúde do município de Campina Grande/PB, de forma a se obter mais conhecimento da realidade nesse contexto.

Quanto aos instrumentos de coleta de dados serão utilizados a análise de documentos, entrevista semiestruturada e grupo focal para coleta do material empírico. Para análise dos dados coletados, será utilizada a técnica de análise de conteúdo proposta por Laurence Bardin (2011), do tipo categorial temática, que busca de forma subjetiva organizar e demarcar as ideias centrais a fim de atingir um plano preciso para a pesquisa.

## *5 RESULTADOS ESPERADOS*

Ao término deste estudo pretende-se obter um diagnóstico situacional da Gestão da Informação ocorrida nas Unidades Básicas de Saúde do município de Campina Grande/PB. A partir desse diagnóstico será possível identificar os benefícios proporcionados às práticas gerenciais e assistenciais de saúde, assim como as falhas e lacunas existentes em tal processo.

No que se refere aos possíveis benefícios gerenciais a serem identificados, está a promoção da eficiência organizacional de maneira que as demandas de informações estejam devidamente supridas; os sistemas e serviços de informação estejam em pleno uso e desenvolvimento; a execução do planejamento das políticas de informação e, por fim, a otimização dos fluxos de informação e controle das TIC's (OLIVEIRA; BERTUCCI, 2003). Quanto aos benefícios para os usuários das UBS's, está a participação e usufruto das ações e serviços assistências de saúde ofertados pela Rede de Atenção à Saúde local, profissionais e usuários devidamente informados e orientados sobre suas demandas de saúde; redução e controle das filas de espera; boa comunicação entre gestores, profissionais de saúde e usuários e a melhora nos indicadores e condicionantes de saúde dos usuários.

No tocante às falhas, espera-se identificar lacunas no processo da GI, seja tanto pela má execução, como pela não execução de uma ou mais etapas do processo. Por se tratar de um processo ordenado, e, portanto, sequencial, é importante que cada etapa seja devidamente executada visando não comprometer a finalidade estratégica de todo o processo.

## *REFERÊNCIAS*

ARAÚJO, C. A. A. de. Fundamentos da ciência da informação: correntes teóricas e o conceito de informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, n. 1, p. 57-79, jan./jun. 2014.

BARBOSA, R. R. Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação & Informação**, v. 13, n. esp., p. 1-25, 2008.

BARRETO, A. A. A oferta e a demanda da informação: condições técnicas, econômicas e políticas. **Ciência da Informação**, v. 28, n. 2, 1999. DOI: [10.18225/ci.inf.v28i2.847](https://doi.org/10.18225/ci.inf.v28i2.847). Acesso em: 05 abr. 2022.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Editora 70, 2011.

BERNARDES, I.P.; DELATORRE, H. **Gestão documental aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Manual de Gestão de Documentos: Metodologia de Arquivo**. Brasília, 2015. Disponível em: [https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual\\_gestao\\_documentos\\_metodologia\\_arquivo\\_1ed.pdf](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_gestao_documentos_metodologia_arquivo_1ed.pdf). Acesso em: 7 jul. 2022.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. In: V Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003, Belo Horizonte. **Anais**. Belo Horizonte: ANCIB, 2003.

CHOO, C. W. **Gestão da informação para a organização inteligente**: a arte de explorar o meio ambiente. Lisboa: Editorial Caminho, 2006.

CUNHA, F. J. A. P.; MENDES, V. L. P. S. A política nacional de informação e informática. Uma base para a implantação da gestão da informação nos serviços de saúde. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2004, Salvador. **Anais...** Salvador: EDUFBA, 2004. p. 137-145.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MARCONI, M. A. de; LAKATOS, E. M. **Metodologia do Trabalho Científico**. 7. ed. rev. e aum. São Paulo: Atlas, 2012. 228 p. ISBN 978-85-224-4878-4.

MCGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. 4. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

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, p. 65-87, jul./dez. 2003.

SAEGER, M. M. T.; PINHO NETO, J. A. S. **Diretrizes para a Implantação da Gestão da Informação e do Conhecimento**: no orçamento participativo de João Pessoa/PB. João Pessoa: Editora UFPB, 2020.

SALES, O. M. M.; OLIVEIRA, H. P. C.; PINTO, V. B. Ciência da informação e ciências da saúde: diálogos construídos por meio da interdisciplinaridade. **Encontro Nacional de**

**Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação**, n. XIX ENANCIB, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/103217>. Acesso em: 15 abr. 2022.

SANTOS, B. R. P. dos; BIAGGI, C. de; DAMIAN, I. P. M. A importância da gestão da informação como uma atividade do profissional da informação na área da saúde: panoramas bibliográficos. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da informação**. 2019, v. 17, n. 2, p. 1-17.

SCHOUT, D.; NOVAES, H. M. D. Do registro ao indicador: gestão da produção da informação assistencial nos hospitais. **Ciência & Saúde Coletiva** [online]. v. 12, n. 4 p. 935-944. 2007. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-81232007000400015>. Acesso em: 5 jul. 2022.

STARK, K. R.; RADOS, G. J. V.; SILVA, E. L. Os estilos e os modelos de gestão da informação: alternativas para a tomada de decisão. **Biblios**, Lima – Peru, n. 52, pp. 59-73, 2013. Disponível em: <https://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/125>. Acesso em: 25 ago. 2020.

TRINDADE, T. L.; SIQUEIRA, T. G. S. A informação como fenômeno interdisciplinar. **Palabra Clave (Argentina)**, v. 11, n. la plata, 2021. DOI: [10.24215/18539912e146](https://doi.org/10.24215/18539912e146). Acesso em: 05 abr. 2022.

VERGARA, S. C. **Métodos de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2005.