

GESTOR DA INFORMAÇÃO EM SAÚDE: promotor do conhecimento na tomada de decisão

Vilma Aparecida Fernandes

Pós-Graduada do MBA Gestão e Uso da Informação em Saúde da Universidade Santo Amaro.
E-mail: vilma.afernandes@gmail.com

Nádia Maria dos Santos

Hommerding

Doutora em Ciência da Informação pela Universidade de São Paulo. Docente do MBA Gestão e Uso da Informação em Saúde da Universidade Santo Amaro.
E-mail: hommerding@gmail.com

RESUMO

O trabalho destaca a importância da identificação e definição do perfil do Gestor de Informação em Saúde para auxiliar na tomada de decisão do gestor da saúde. Este artigo possui como objetivo principal identificar na literatura, informações referentes ao profissional da informação, concentrando-se no profissional da informação da área da Saúde, na tentativa de compor o perfil adequado para o Gestor de Informação em Saúde. Uma vez que este perfil esteja delineado de maneira apropriada, acreditamos que este profissional possa assessorar o Gestor de Saúde quanto à tomada de decisão apropriada. Trata-se de uma revisão de literatura e observações pessoais dos autores autora principal que atua há vinte anos na área de saúde, visando esclarecer os principais conceitos inerentes ao tema e consolidar conhecimentos para a compreensão das atividades do profissional da informação. Concluímos que o Gestor da Informação em Saúde é uma figura de grande relevância na era da tomada da decisão baseada em evidência científicas, pois é esse profissional que conhece as fontes de informação, os recursos para avaliar a qualidade dessas fontes e dos textos indexados, além de possuir conhecimento das aplicações de tecnologia de gerenciamento de informações. Capacitação para mapear os pontos de uso de informação, identificando as necessidades e requisitos junto a seus clientes completa o rol de habilidades do perfil desse facilitador do acesso e uso da informação.

Palavras-chave: Gestor da Informação em Saúde. Gestão do Conhecimento. Gestão da Informação em Saúde. Tomada de Decisão. Saúde. Profissional da Informação.

**HEALTH INFORMATION MANAGER: knowledge
advocate for decision making**

ABSTRACT

This paper highlights the importance of identifying and defining the profile of the health information manager to assist in the decision making of the health manager. This article has as main objective to identify in the literature, information concerning the information professional, concentrating on the health information professional, in an attempt to compose the appropriate profile for the information manager in Health. Since this profile is

appropriately delineated, we believe that this professional can advise the health manager regarding the appropriate decision making. It is a scientific article, based on a literature review and personal observations of the main author who has been working for over twenty years in the area of health, aiming to clarify the main concepts inherent in the subject and to consolidate knowledge for the understanding of Information professional activities. The conclusion is that the Health Information Manager is a figure of great relevance in the era of decision-making based on scientific evidence, since it is this professional who knows the sources of information, the resources to evaluate the quality of these sources and the indexed texts, in addition to having knowledge of information management technology applications. Training to map information usage points, identifying the needs and requirements with its clients, completes the profile of skills of the facilitator's profile of access and use of information.

Keywords: Health Information Manager. Knowledge Management. Health Information. Decision Making. Advocacy. Information Professional.

1 INTRODUÇÃO

As recentes transformações sociais e econômicas e o desenvolvimento das tecnologias em informação desencadearam novas oportunidades de atuação dos profissionais da informação, principalmente na área da Saúde. Neste contexto, insere-se o Gestor de Informação em Saúde, profissional da informação com habilidades para identificar soluções relativas à coleta, processamento, registro, disseminação e uso da informação, fornecendo subsídios ao tomador de decisão – gestor em saúde – que se utilizando das informações obtidas, aliadas à sua experiência profissional, terá melhores condições para tomada decisão na gestão da saúde.

O presente trabalho surgiu de uma reflexão fundamentada ao longo de mais de vinte anos de experiência, da primeira autora do artigo, como profissional da informação na área da saúde. Também, por ocasião da necessidade de adquirir novos conhecimentos e as inquietações que se fizeram presentes no decorrer do curso MBA Gestão e Uso da Informação em Saúde, realizado pela Universidade de Santo Amaro (UNISA) e no fórum de discussão do Grupo de Bibliotecários em Ciências da Saúde (GBCS), uma rede virtual que reúne profissionais da informação em saúde. No decorrer desse tempo, atuando como

profissional da informação na área da saúde, foi capaz de vivenciar falhas administrativas cometidas por gestores de saúde por não terem acesso à informações de qualidade, o que dificulta a tomada de decisão. Dentre as falhas destacamos a alta rotatividade de colaboradores, dificultando a transferência da informação e a transformação desta em conhecimento já que não existe tempo hábil devido aos desligamentos constantes dos colaboradores. Essa prática constante na rotina administrativa das empresas e organizações na área da Saúde impede a mobilização e conversão do conhecimento tácito em explícito.

A reflexão sobre o assunto nos levou ao questionamento deste trabalho: A falta de conhecimento sobre o perfil adequado para um gestor de informação em saúde pode levar o tomador de decisão a contribuir com o alto índice de rotatividade de colaboradores, perdendo profissionais da informação com talentos e habilidades que poderiam se tornar um gestor de informação em Saúde? O trabalho aborda o profissional da informação especializado e ressalta a importância do gestor de informação em saúde para auxiliar na tomada de decisão do gestor de saúde. Tem como objetivo principal identificar na literatura, as habilidades e competências necessárias para um Gestor de Informação em Saúde, visando buscar informações na tentativa de compor o perfil adequado para o gestor de informação em saúde.

Com isso acreditamos apresentar subsídios para que o tomador de decisão possa detectar o profissional adequado para atuar como Gestor de Informação em Saúde. Com um perfil delineado de maneira apropriada esse profissional poderá assessorar adequadamente ao Gestor de Saúde quanto à tomada de decisão, oferecendo as melhores informações em saúde e diminuindo os erros na área vital.

Antes de darmos continuidade, entendemos ser necessário apresentar, no quadro 1, os conceitos de competência, conhecimento, habilidade e atitudes, validados por profissionais da Saúde.

Quadro 1 - Conceitos e suas definições, validados por profissionais da Saúde

Conceito	Definição
Competência	Resultado de um conjunto de capacidades referidas aos conhecimentos, às habilidades e às atitudes que conferem ao profissional condições para desenvolver seu trabalho.
Conhecimento	Conjunto de conteúdos obtidos predominantemente por meio de exposição, leitura e reelaboração crítica que possibilitam ao profissional o domínio cognitivo de um saber e a capacidade de tomar decisões e resolver problemas em sua área de atuação (intervenção – entendida como ação direta de cuidado ou educação em saúde)
Habilidade	Conjunto de práticas adquiridas, sobretudo por demonstração, repetição e reelaboração crítica que fornecem ao profissional o domínio psicomotor, a perícia de um saber fazer e a capacidade de tomar decisões e resolver questões no seu campo de atuação (intervenção).
Atitudes	Conjunto de comportamentos adquiridos por intermédio de observação, introyecção e reelaboração crítica que conferem ao profissional o domínio ético e afetivo de um saber ser e saber conviver, além da capacidade de tomar decisões e de solucionar problemas na sua área de atuação (intervenção).

Fonte: (SAUPE et al., 2006, p. 33).

A nossa hipótese é que um tomador de decisão que conheça o perfil de um gestor de informação em saúde poderá ter acesso a informações de alta qualidade para auxiliá-lo na tomada de decisões em saúde, minimizando as falhas administrativas, principalmente as falhas referentes à gestão de rotatividade de colaboradores da área da saúde, em especial do profissional da informação.

Quanto aos procedimentos metodológicos, trata-se de um artigo científico, baseado em revisão de literatura, observações da autora principal e uma fundamentação conceitual, visando esclarecer os principais conceitos inerentes ao tema e consolidar conhecimentos para a compreensão das atividades do profissional da informação, em especial do Gestor de Informação em Saúde.

Buscou-se reunir informações sobre o profissional da informação, focando no profissional da informação em saúde na tentativa de compor o perfil adequado para um Gestor de Informação em Saúde. Para tanto não fizemos diferenças e comparações entre cenários estadunidense e muito menos entre The American Health Information Management Association (AHIMA) e a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) pois sabemos que são instituições e ferramentas com propósitos e conceitos totalmente

distintos, apenas optamos por retirar as informações pertinentes ao profissional da informação que pudessem contribuir na realização do nosso trabalho.

Devido às grandes transformações no mundo do trabalho, torna-se difícil prever como as profissões e o espaço de trabalho do profissional da informação irão evoluir. Assim, neste trabalho, utiliza-se o termo profissional da informação para bibliotecário e seus sinônimos, gerente de informação e gestor de informação, dentre outros, conforme informações da CBO (BRASIL, 2010).

2 CONCEITOS E DEFINIÇÕES DE DADO, INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

Muitos autores, principalmente os das áreas de Ciência da Informação e de Administração, têm se debruçado às questões epistemológicas e conceituais a respeito da informação e do conhecimento. Segundo Alvarenga Neto (2005) informação e conhecimento são fatores-chave da competitividade organizacional dos tempos atuais. Davenport e Prusak (1998) elaboraram uma síntese conceitual comparativa entre dados, informação e conhecimento, exposta no Quadro 2.

Quadro 2 - Dados, Informação e Conhecimento - síntese conceitual comparativa

Dados	Informação	Conhecimento
Simple observação sobre o estado do mundo.	Dados dotados de relevância e propósito.	Informação valiosa da mente humana. Inclui reflexão, síntese, contexto.
Facilmente estruturado;	Requer unidade de análise;	De difícil estruturação;
Facilmente obtido por máquinas;	Exige consenso em relação ao significado;	De difícil captura em máquinas;
Frequentemente quantificado;	Exige necessariamente a mediação humana.	Frequentemente tácito;
Facilmente transferível.		De difícil transferência.

Fonte: (DAVENPORT; PRUSAK, 1998, p. 18).

A informação é fundamental para o apoio às estratégias e processos de tomada de decisão, assim como para o controle das operações organizacionais. A sua utilização representa uma intervenção no processo de gestão. Esse recurso é vital para a

organização e quando devidamente estruturado, integra as funções das várias unidades da empresa, por meio de diversos sistemas organizacionais (BEUREN, 2007).

Vários autores, dentre os quais se destacam Polanyi (1966), Nonaka e Takeuchi (1997, 2008), Silva (2004), relatam a inter-relação entre os recursos da informação (conhecimento explícito) e conhecimento (tácito), apontam o caráter relativamente estático e estável do primeiro, em contraposição do caráter dinâmico e instável do segundo.

O conhecimento explícito pode ser expresso em palavras, números ou sons, e compartilhado na forma de dados, fórmulas científicas, recursos visuais, fitas de áudio, especificações de produtos ou manuais. O conhecimento explícito pode ser rapidamente transmitido aos indivíduos, formal e sistematicamente [...] O conhecimento tácito, por outro lado, não é facilmente visível e explicável. Pelo contrário, é altamente pessoal, e difícil de formalizar, tornando-se de comunicação e compartilhamento dificultoso. As instituições e os palpites subjetivos estão sob a rubrica do conhecimento tácito. O conhecimento tácito está profundamente enraizado nas ações e na experiência corporal do indivíduo, assim como nos ideais, valores ou emoções que ele incorpora (TAKEUCHI; NONAKA, 2008, p. 19).

Nonaka e Takeuchi (1997) ressaltam ainda que a pedra fundamental da teoria do conhecimento é a diferenciação entre conhecimento tácito e explícito e que o segredo para a criação do conhecimento está na mobilização e conversão do conhecimento tácito em explícito. Por sua vez, Davenport e Prusak (1998), esclarecem que as informações adquiridas necessitam passar por um tratamento que resultem na criação de valor para quem a utiliza. As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), erroneamente, são consideradas a solução dos problemas informacionais nas empresas, o que é necessário é uma visão que coloque as pessoas em primeiro plano na administração dessa informação para geração de conhecimento e resultando em tomadas de decisões, resoluções de problemas, inovação, otimização de produtos e processos.

No entanto, algumas organizações presumiram, equivocadamente, que a Tecnologia da Informação (TI) poderia substituir a qualificação e o julgamento de um trabalhador humano experiente e que os progressos da tecnologia estariam entre os fatores que alimentam o interesse na informação, no conhecimento e na sua gestão (DAVENPORT; PRUSAK, 1999). Neste sentido pudemos constatar que na área da saúde muitos gestores, pelo simples fato de terem sistemas de informação na sua empresa,

pensam estar praticando gestão do conhecimento. Na verdade, muitos gestores têm dificuldades para reconhecer e administrar o conhecimento tácito e explícito e a sua importância para a geração da inovação. Como consequência, encontram dificuldades para fazer com que seus colaboradores troquem informações e transformem estas em conhecimento para auxiliar no processo da tomada de decisão, prejudicando, portanto, o processo de inovação de produtos e serviços. Além disso, a falta de gerenciamento para impedir a alta rotatividade dos colaboradores da área da saúde, impede a transformação do conhecimento tácito em explícito, tornando-o reutilizável por outras pessoas, pois não há tempo hábil para adquirir conhecimento devido aos constantes desligamentos de profissionais das empresas e organizações da área da Saúde.

Tudo indica que, ainda, muitos gestores de saúde acreditam que a TI pode substituir a qualificação e o julgamento de um trabalhador humano experiente, não dando o devido valor a formação e manutenção do capital humano e intelectual tão importantes para a organização.

3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DO CONHECIMENTO

Considerando que há um volume cada vez maior de informação, disponibilizado num intervalo de tempo cada vez menor, faz-se necessário gerenciar esse recurso abundante, que tende, segundo Marchiori (2002), a ser utilizado de forma ineficiente. Surge, então, a gestão da informação para reparar essa ineficiência, aliando conceitos da gestão estratégica às tecnologias de informação nas empresas, com o objetivo de sistematizar e organizar o conhecimento, os dados e as informações.

Para Rezende e Abreu (2008, p. 83),

a informação e seus respectivos sistemas desempenham funções fundamentais e estratégicas nas organizações na sua totalidade. A informação consiste em um recurso estratégico sob a ótica da obtenção ou construção de vantagem competitiva.

Complementando essa ideia, Fidelis e Cândido (2006), ressaltam que uma gestão da informação adequada poderá se constituir como um facilitador para a obtenção, distribuição e uso de recursos. Dessa forma, as pessoas assumem papel fundamental, pois são elas que terão a capacidade de discernir, em meio a ambientes cada vez mais

complexos, as informações que possuem maior relevância no contexto de atuação da organização. Os autores concluem que nesse ambiente, a utilização da informação torna-se fundamental para que frente ao planejamento realizado se possa avaliar a conformidade da estratégia executada e dos resultados obtidos.

Os termos gestão da informação e gestão do conhecimento têm sido abordados na literatura a partir de diversas perspectivas. Entretanto, há concordância que a gestão de informações e do conhecimento contribui na tomada de decisão eficiente, na otimização de recursos e, conseqüentemente, na melhoria do desempenho da organização. A gestão do conhecimento pode ser definida como a coordenação sistemática de pessoas, tecnologias, processos e estrutura organizacional, com a finalidade de agregar valor à organização por meio da reutilização de conhecimentos e da inovação. Esta coordenação é alcançada através da criação, compartilhamento e aplicação do conhecimento (DALKIR, 2011).

Para Moura e Campanholo (2011, p. 1), “gestão do conhecimento parte do princípio de que todo o conhecimento existente na empresa, no intelecto das pessoas, nos processos criados e nos departamentos existentes, é parte integrante da organização”. Já para Takeuchi e Nonaka (1997), a gestão do conhecimento é o processo de criação contínuo de novos conhecimentos que são disseminados amplamente através da organização e são incorporados velozmente em novos produtos/serviços, tecnologias e sistemas. Como o conhecimento é um recurso que apresenta uma rápida obsolescência torna-se fundamental a sua criação contínua nas organizações.

Pela sua natureza multidisciplinar, a gestão do conhecimento possui uma variedade de conceitos originados de suas diferentes disciplinas. De qualquer forma, é unânime a consideração do conhecimento como ativo e, também, a sua utilização, visando, em algum nível, à melhoria organizacional e à inovação. Dalkir (2011) apresenta, na Figura 1, as diversas disciplinas envolvidas na gestão do conhecimento.

Figura 1 - Interdisciplinaridade da Gestão do Conhecimento
A NATUREZA INTERDISCIPLINAR DA GESTÃO DO CONHECIMENTO



Fonte: Traduzido de Dalkir (2011, p. 8).

A variedade de disciplinas associada à gestão do conhecimento demonstra que a referida área conta com conhecimentos e origens de diferentes áreas, ficando difícil definir onde inicia ou termina cada uma delas, por isso é importante estabelecer os conceitos de GC com o qual trabalhamos.

4 INFORMAÇÕES EM SAÚDE

Informações em saúde, segundo Castro (2003), significam informações epidemiológicas e estatísticas sobre o setor da saúde, ora norteadas para uma lógica contábil, quantitativa e/ou administrativa da gestão institucional de práticas e ações, ora voltadas para o processo saúde-doença e para os procedimentos médicos, programas e campanhas para determinados agravos ou grupos de risco. Correspondem a dados coletados e registrados pelas instituições de saúde e instituições executivas que integram bases de dados locais e governamentais.

Carvalho e Eduardo (1998) esclarecem que informação em saúde deve ser entendida como um instrumento de apoio decisório para o conhecimento da realidade socioeconômica, demográfica e epidemiológica, para o planejamento, gestão, organização e avaliação nos vários níveis que constituem o Sistema Único de Saúde (SUS). Silva (2005) ressalta que as informações necessárias para tomada de decisão em saúde são das mais diversas, relacionadas à população ou a uma comunidade e a partir delas vai ser possível obter resultados abrangentes, com maior eficácia e eficiência na saúde.

Por sua vez, informações de saúde segundo a AHIMA, são os dados relacionados ao histórico médico de uma pessoa, incluindo sintomas, diagnósticos, procedimentos e resultados. Os registros de informações de saúde incluem histórico de pacientes, resultados de laboratório, raios-x, informações clínicas e anotações. As informações de saúde de um paciente podem ser visualizadas individualmente, para verificar se a saúde de um paciente alterou; também podem ser visualizadas de forma abrangente em bancos de dados para verificar se a saúde de uma população alterou e como as intervenções médicas podem modificar os resultados de saúde.

A informação em saúde é um elemento fundamental no processo de tomada de decisões, visando elevar a qualidade de vida. Para isto, contamos com a colaboração do gestor de informação em saúde para que o tomador de decisão tenha acesso as melhores informações em Saúde, facilitando e agilizando a tomada de decisões, minimizando os erros na área da Saúde.

5 GESTOR DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE

De maneira geral, segundo Marchiori (2002), o gestor da informação mapea os pontos de uso de informação, identificando as necessidades e requisitos indicados/negociados junto aos seus clientes. Segue-se ao processo de coleta e avaliação de qualidade da informação solicitada, seu recebimento, possível armazenamento e as etapas de distribuição e uso. Além disso, o profissional deve implementar uma estratégia de acompanhamento de resultados, como parte de sua atuação integrada às equipes de trabalho da empresa/instituição, pois estas estarão estimulando, cada vez mais, a criação de equipes especializadas em informação. Estes grupos de pessoas são aqueles que agregam valor à informação.

Por sua vez, Le Coadic (1996) entende como profissionais da informação aqueles capazes de adquirir informação registrada em qualquer suporte; organizá-la; descrevê-la; indexá-la; armazená-la; recuperá-la e distribuí-la, tanto em sua forma original como em produtos elaborados a partir dela. Já para a CBO, os profissionais da informação são aqueles que disponibilizam informação em qualquer suporte; gerenciam unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação. Tratam tecnicamente e desenvolvem recursos informacionais; disseminam informação com o objetivo de facilitar o acesso e geração do conhecimento; desenvolvem estudos e pesquisas; realizam difusão cultural; desenvolvem ações educativas. Podem prestar serviços de assessoria e consultoria (BRASIL, 2013).

Para a AHIMA (2018), o gerenciamento de informações de saúde é a prática de adquirir, analisar e proteger informações médicas digitais e tradicionais, indispensáveis para proporcionar cuidados de qualidade ao paciente. É uma combinação de negócios, ciência e tecnologia. Sendo assim, os profissionais de gerenciamento de informações de saúde são altamente treinados nas mais recentes aplicações de tecnologia de gerenciamento de informações e entendem o fluxo de trabalho em qualquer organização de saúde. Estes profissionais garantem que a informação e os registros de saúde de um paciente sejam completos, precisos e protegidos.

No Brasil, a tarefa de gerenciar as informações adequadamente, em especial as informações em Saúde, que é o foco deste trabalho, ainda é motivo de preocupação para as empresas que não dispõem de recursos humanos capacitados para planejar, conceber e monitorar sistemas de informação eletrônicos - ou não - que possam dinamizar o uso da informação, favorecendo processos decisórios. Dessa maneira, a formação de um gestor de informação deve pautar-se em competências que façam sentido aos atuais problemas informacionais vivenciados pelas empresas, pois como afirmam Silva e Cunha (2002), o diploma não é garantia de trabalho.

Marchiori (2002) complementa dizendo que mais do que um conjunto de técnicas e habilidades profissionais, o gestor de informação deve pensar e planejar estrategicamente, estruturar articulações políticas e analisar mercados e contextos. Para tal, exige-se dele alto nível de mobilidade pessoal e profissional, que lhe permita atuar não só como um empregado, mas como consultor e assessor, cuja competência estará

igualmente sendo avaliada conforme seu grau de atualização, capacidade de empreendimento e criatividade.

A característica geral deste profissional enquadra-se no que defendem Freire e Araújo (1999): exercitar a responsabilidade social de ajudar a facilitar a comunicação do conhecimento para aqueles que dele necessitam, considerando que esta visão transcende a estrutura organizacional e comunicacional, operada nos Sistemas de Informação.

O GBCS (2017), uma rede virtual de profissionais da informação em saúde, composta, na maioria, por bibliotecários elaboraram um informe técnico onde apresentam as habilidades e competências para um bibliotecário em ciências da saúde. Segundo o informe técnico o profissional da informação em saúde precisa ter entre outras habilidades e competências: conhecimento dos serviços e das fontes de informação em saúde, conhecimento e o domínio das terminologias em ciências da saúde, além de conhecimentos das políticas de saúde vigentes (nacional e internacional), problemas e tendências que impactam as tecnologias em Saúde.

Os profissionais de informação de saúde, segundo a AHIMA, trabalham na classificação de doenças e tratamentos para garantir que sejam padronizados para usos clínicos, financeiros e legais nos cuidados de saúde. Sendo assim, possuir profissionais qualificados em gestão de informação de saúde garante que uma organização tenha as informações certas disponíveis quando e onde for necessário, mantendo os mais altos padrões de integridade, confidencialidade e segurança dos dados.

À medida que a tecnologia avança, o papel do profissional da informação de saúde se expande, devendo se adaptar a novos métodos de captura de informações de saúde, armazenar essas informações e acessá-lo facilmente eletronicamente, além de manter dados eletrônicos organizados e precisos que permitam que as rotinas diárias de cuidados de saúde continuem com os novos avanços tecnológicos. Da mesma forma, Fraser-Arnott (2017), afirma que ao profissional da informação faz necessário a expansão de suas competências em contextos tradicionais para incluir aspectos de gerenciamento de registros, gerenciamento de informações e gerenciamento de conhecimento.

Cruz (2017) acredita que as possibilidades de atuação se expandem, tanto para os bibliotecários que buscam tal upgrade, como para outros profissionais da informação, tais como os gestores de informação. Desse modo, entende-se que os segmentos de atuação

do profissional da informação ampliam-se proporcionalmente ao conjunto de competências, técnicas e conhecimentos que estes adquirem.

No sentido de complementar as informações a respeito do gestor de informação em saúde citadas acima, resolvemos acrescentar informações sobre a CBO que trata do reconhecimento da existência de ocupações no mercado de trabalho brasileiro e é publicada pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). A CBO, atualmente em vigor, segundo informa o site do referido Ministério, foi instituída por portaria ministerial nº. 397/2002 e tem por finalidade a identificação das ocupações no mercado de trabalho, para fins classificatórios junto aos registros administrativos e domiciliares (BRASIL, 2002).

A CBO coloca o Gestor de Informação, dentre outros, como uns dos sinônimos para Bibliotecário. O Gestor de Informação é um profissional reconhecido pelo ministério do trabalho e classificado como profissional da informação, assim como o Biblioteconomista, Bibliógrafo, Cientista de informação, Consultor de informação, Especialista de informação e Gerente de informação, conforme mostra as informações abaixo, extraídas da CBO (BRASIL, 2010):

2612 - PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO

- 2612-05 - Bibliotecário

Sinônimos de Bibliotecário

- 2612-05 - Bibliógrafo
- 2612-05 - Biblioteconomista
- 2612-05 - Cientista de informação
- 2612-05 - Consultor de informação
- 2612-05 - Especialista de informação
- 2612-05 - Gerente de informação
- **2612-05 - Gestor de informação**

Ocupações Relacionadas

- 2612-10 – Documentalista
- 2612-15 - Analista de informações (pesquisador de informações de rede)

Dessa forma, tendo como referência as informações disponibilizadas pela CBO, podemos dizer que o bibliotecário, assim como o cientista da informação, gerente de

informação, dentre outros profissionais da informação que estão inseridos na área da Saúde podem atuar como Gestor de Informação em Saúde, desde que possuam os conhecimentos, habilidades *know how*, experiência, específicos desta área do conhecimento.

O comitê de desenvolvimento profissional da AHIMA, afirma que os profissionais de informações de saúde são responsáveis por melhorar "a qualidade dos cuidados de saúde, garantindo que a melhor informação esteja disponível para tomar qualquer decisão de saúde", gerenciando recursos de informações e dados de saúde. Os profissionais podem se encarregar dos serviços em "planejar, coletar, agregar, analisar e disseminar dados clínicos individuais e clínicos agregados". Em resumo, os profissionais da informação de saúde são convencionalmente gerentes de negócios e detentores de dados e informações em saúde (AHIMA, 2008).

Cruz (2017), por sua vez, procurou identificar as convergências e divergências entre a formação acadêmica do gestor de informação, egresso da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), em relação à sua atuação profissional contribuindo com informações relevantes sobre o perfil do gestor de informação. Tais informações podem ser utilizadas para compreender o trabalho, as habilidades e competências do gestor de informação. Se aplicadas, fazendo as devidas adaptações para área da saúde podem contribuir para ajudar a compor o perfil do gestor de informação em saúde. Segundo os resultados da pesquisa realizada pelo autor acredita-se que façam parte da rotina dos gestores, atividades de mapeamento de fontes de informação, recuperação da informação em sistemas eletrônicos e análise de processos decisórios. A partir da análise das disciplinas indicadas como mais relevantes, destaca-se a ênfase nas disciplinas de TI nas práticas do gerenciamento informacional.

Cruz (2017) mostrou, no Quadro 3, os resultados obtidos entre as competências indicadas no Projeto Pedagógico de Curso com as atividades de trabalho dos egressos do Curso de Gestão da Informação/UFPE e observou que houve, também, destaque dado a TI, que coincide com os resultados identificados nas disciplinas mais relevantes, em particular as competências próprias ao incremento do uso eficiente da informação através das tecnologias.

Quadro 3 – Relação entre as competências indicadas no PPC com as atividades de trabalho dos egressos do curso (Gestão da Informação/UFPE)

Competências	Nunca	Raramente	Algumas vezes	Sempre
Tecnologias para o incremento do uso eficiente da informação	6%	17%	20%	57%
Gestão de recursos de informação de diversas naturezas	9%	19%	39%	33%
Gerenciamento de unidades de informação	13%	19%	44%	24%
Consultoria e prestação de serviços de informação	6%	13%	30%	52%

Fonte: Dados da pesquisa, 2017. (CRUZ, 2017).

No Quadro 4, segundo Cruz (2017), observamos alta incidência relacionada à capacidade de adaptação, indica que o gestor de informação precisa adaptar-se rapidamente aos ambientes dinâmicos, faz-se necessário que o gestor seja perspicaz o suficiente para compreender o ambiente no qual está inserido, percebendo em tempo hábil os sinais de mudanças, para que se antecipe às transformações.

Quadro 4 – Atitudes requisitadas nas atividades de trabalho

Atitudes	Nunca	Raramente	Algumas vezes	Sempre
Visão tecnológica (criação/gestão de conteúdos)	6%	17%	19%	59%
Capacidade de comunicação	2%	0%	26%	71%
Competências pedagógicas (ensino e orientação)	19%	43%	19%	20%
Desenvolvimento de serviços de informação	7%	33%	24%	35%
Representação e organização da informação	9%	20%	33%	37%
Conhecimento do "universo" da informação	7%	19%	31%	43%
Aptidão para aprendizagem colaborativa	2%	4%	31%	63%
Competências em gestão	4%	15%	20%	61%
Curiosidade e espírito de inovação	2%	13%	30%	56%
Adaptação a ambientes dinâmicos	2%	7%	19%	72%
Visão estratégica e prospectiva	6%	15%	33%	46%

Fonte: Dados da Pesquisa, 2017. (CRUZ, 2017)

Ter acesso a informações que auxiliem o tomador de decisão no processo de seleção de um gestor de informação em saúde é importante, mas é preciso criar estratégias para reter este profissional, pois leva-se tempo para formar este profissional da Saúde. É um processo demorado e de aprendizagem contínua.

Fernandez (2006) em seu artigo sobre a perda do conhecimento da empresa originada pelo alto *turnover*, explica que o índice de rotatividade de pessoal é um excelente indicador da saúde da empresa. Quando esse índice está alto, significa que algo não está bem na empresa, mesmo que essa saída seja uma decisão da própria empresa. Precisa-se avaliar com muito cuidado todas as causas que levaram a perda do funcionário. A perda de pessoas significa perda de conhecimento, de capital intelectual, de inteligência, de entendimento e domínio dos processos, perda de conexões com os clientes, de mercado e de negócios.

6 EXPERIÊNCIA E CONHECIMENTO PROFISSIONAL ADQUIRIDO NA ÁREA DE SAÚDE

Como profissional da informação de saúde, podemos dizer que na prática, essencialmente, nos dedicamos aos serviços de gerenciamento da informação, focando em auxiliar na tomada de decisão, disponibilizando informações para a diretoria, gerentes e corpo clínico da instituição onde prestava serviços, além de fornecer material com informações específicas para a atualização dos profissionais da saúde. Também auxiliamos muitos médicos e advogados especialistas, buscando e disponibilizando as informações necessárias para obterem sucesso nos processos em que estavam envolvidos. A nossa experiência profissional e os conhecimentos adquiridos ao longo dos anos, citando um exemplo prático, nos levaram a ser indicada a colaborar na solução de um problema de herança familiar; resultado de pesquisa e fornecimento de informações de como comprovar a paternidade através da íris dos olhos, ao invés do teste de DNA já que a família não queria se expor fazendo este teste. Entendemos ser importante relatar este fato já que na época, se tratava de uma informação difícil de obter. A família já havia recorrido a vários profissionais da saúde, inclusive profissionais localizados em distintos países. Haviam utilizado os serviços de um profissional da informação, apenas para solicitar os artigos que alguns médicos e cientistas indicaram, entretanto, nunca haviam

procurado um profissional da informação em saúde. Segundo a família, apesar de todo o empenho de amigos e determinados profissionais envolvidos no processo, havia 4 anos que estavam buscando, sem sucesso, material específico com informações sobre a comprovação de paternidade através da íris dos olhos. Os advogados da família alegavam ser impossível fazer tal comprovação por falta de informações científicas e técnicas, insistindo que a família fizesse o teste de DNA para comprovar a paternidade. Entretanto, como profissional da informação em Saúde, capacitado para gerenciar informações e munida de conhecimentos adquiridos na área da Saúde, realizamos a busca e disponibilizamos todo o material necessário para que a família e seus advogados pudessem dar prosseguimento ao processo, inclusive disponibilizando um livro na área de direito que tratava do assunto específico e dava as diretrizes para comprovar a paternidade através da íris dos olhos, facilitando a tomada de decisão da família, além de apresentar material qualificado para que seus advogados obtivessem sucesso no caso.

Pelo exemplo acima, fica evidente que “não basta ser um profissional da informação de qualquer área do conhecimento e sim que este profissional tenha conhecimentos em fontes e terminologias utilizadas que conheça o universo” de informações em saúde para poder ser um gestor de informação em Saúde e poder disponibilizar informações de alta qualidade, auxiliando na tomada de decisão em saúde.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo procurou destacar o Gestor de Informação em Saúde e a sua importância no processo de tomada de decisão do gestor de Saúde. Para tanto buscamos na literatura informações referentes ao profissional da informação (bibliotecário, bibliógrafo, cientista de informação, consultor de informação, especialista de informação e gerente de informação, dentre outros), concentrando-se no profissional da informação da área da saúde, na tentativa de buscar compor o perfil adequado para o gestor de informação em saúde.

Salientamos que não tivemos a pretensão de esgotar o rol de habilidades e competências para compor o perfil do gestor de informação em saúde, apenas lançar olhares reflexivos, exemplos e alguma luz para futuras discussões sobre o tema profissional da informação em saúde.

Esperamos que este artigo possa instigar os Gestores de Informações em Saúde distribuídos pelo Brasil, a exemplo dos bibliotecários em ciência da saúde, a se reunirem para refletir sobre o tema, buscando um denominador aproximado, talvez enriquecendo o informe técnico sobre as habilidades e qualificações do bibliotecário em ciências da Saúde já existente, criado pelo GBCS, com novas habilidades e competências necessárias para o cargo de Gestor de Informação em Saúde, no contexto brasileiro.

A partir das informações recuperadas, apresentadas e analisadas no decorrer deste trabalho, podemos concluir que o gestor de informação em saúde deve possuir conhecimento dos serviços e das fontes de informação em saúde, conhecimento e domínio das terminologias em ciências da saúde, além de conhecimentos das políticas de saúde vigentes (nacional e internacional), problemas e tendências que impactam as tecnologias em saúde. Ter habilidades para adquirir informação registrada em qualquer suporte; organizá-la; descrevê-la; indexá-la; armazená-la; recuperá-la e distribuí-la, tanto em sua forma original como em produtos elaborados a partir dela. Possuir alto nível de mobilidade pessoal e profissional que lhe permite atuar não só como um empregado, mas como consultor e assessor. Facilidade para se adaptar a novos métodos de captura de informações de saúde, armazenar essas informações e acessá-las facilmente eletronicamente. Possuir aptidão para aprendizagem colaborativa, competências em gestão, visão estratégica e prospectiva, curiosidade e espírito de inovação, além de ter facilidade em adaptar-se a ambientes dinâmicos.

O Gestor de Informação em Saúde precisa ter capacidade para desenvolver recursos informacionais. Fazer a coleta e avaliação de qualidade da informação solicitada, recebimento, armazenamento, distribuição e uso da informação. Disseminar a informação com o objetivo de facilitar o acesso e geração do conhecimento. Manter dados eletrônicos organizados e precisos que permitam que as rotinas diárias de cuidados de saúde continuem com os novos avanços tecnológicos. Garantir que a informação e os registros de saúde de um paciente sejam completos, precisos e protegidos. Implementar estratégias de acompanhamento de resultados, como parte de sua atuação integrada às equipes de trabalho da empresa/instituição.

O gestor de informação em saúde é um profissional treinado nas mais recentes aplicações de tecnologia de gerenciamento de informações. Capacitado para mapear os pontos de uso de informação, identificando as necessidades e requisitos junto a seus

clientes. Ser capaz de entender o fluxo de trabalho em qualquer organização de saúde e preparado para pensar e planejar estrategicamente, estruturar articulações políticas e analisar mercados e contextos. Responsável por melhorar "a qualidade dos cuidados de saúde, garantindo que a melhor informação esteja disponível para tomar qualquer decisão de saúde", gerenciando recursos de informações e dados de saúde. Pode se encarregar dos serviços em "planejar, coletar, agregar, analisar e disseminar dados clínicos individuais e clínicos agregados". Também pode trabalhar na classificação de doenças e tratamentos para garantir que sejam padronizados para usos clínicos, financeiros e legais nos cuidados de saúde, mantendo os mais altos padrões de integridade, confidencialidade e segurança dos dados. Este profissional deve pautar-se em competências que façam sentido aos atuais problemas informacionais vivenciados pelas empresas e organizações de saúde.

A literatura aponta e as nossas observações como profissional da informação em saúde reforçam que a alta rotatividade de colaboradores implica em perda de conhecimento, de capital intelectual, de inteligência, de entendimento e domínio dos processos, perda de conexões com os clientes, de mercado e de negócios. Na área da Saúde, vai além, podendo inclusive implicar em perdas de vidas. Portanto, um profissional da informação precisa permanecer nas empresas e organizações de Saúde por um tempo hábil para que possa adquirir e desenvolver as habilidades e competências necessárias para atuar como gestor de informação em saúde. Enfim, possuir profissionais qualificados em gestão de informação em saúde garante que uma organização da área da saúde tenha as informações certas disponíveis quando e onde for necessário.

Esperamos que esta reflexão tenha contribuído no sentido de fornecer aos gestores de saúde conhecimento sobre os profissionais da informação e da sua importância na formação do Gestor de Informação em Saúde. Desta forma, esperamos que os gestores fiquem atentos sobre a importância em reter talentos nas empresas e organizações em Saúde, não perdendo profissionais da informação que poderiam se tornar um Gestor da Informação em Saúde.

REFERÊNCIAS

ALVARENGA NETO, Rivadávia Correa Drummond de. **Gestão do conhecimento em organizações**: proposta de mapeamento conceitual integrativo. 2005. 400 f. Tese (Doutorado

em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação da UFMG, Belo Horizonte, 2005.

AMERICAN HEALTH INFORMATION MANAGEMENT ASSOCIATION. **Health Information 101: what is health information? why choose health info? Real him stories.** Disponível em <<http://www.ahima.org/careers/healthinfo>>. Acesso em: 5 fev. 2018.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. As competências do profissional da informação nas organizações contemporâneas. **RBBB. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 58-73, ago. 2011. ISSN 1980-6949. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/180/186>>. Acesso em: 16 fev. 2018.

BEUREN, Ilse Maria. **Gerenciamento da informação: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações: CBO – 2010.** 3. ed. Brasília: MTE, SPPE, 2010.

_____. **Classificação brasileira de ocupações.** Brasília, 2002. Disponível em: <<http://http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/home.jsf>>. Acesso em: 15 fev. 2018.

CARVALHO, André de Oliveira; EDUARDO, Maria Bernadete de Paula. **Sistemas de Informação em Saúde para Municípios. V. 6.** São Paulo: Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo, 1998. – – (Série Saúde & Cidadania)

CASTRO, Regina Célia Figueiredo. **Comunicação científica na área de saúde pública: perspectivas para a tomada de decisão em saúde baseada em conhecimento.** Tese (Doutorado na área de Saúde Pública). São Paulo: Faculdade de Saúde Pública/USP, 2003. 192p

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processos e práticas.** São Paulo: Makron Books, 2000.

_____. **Introdução à teoria geral da administração.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

CRUZ, Tatyane Lucia et al. O perfil do gestor da informação: um estudo a partir dos egressos do curso de Gestão da Informação da UFPE. **Informação & Informação**, v. 22, n. 1, p. 150-184, jun. 2017. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/26116>>. Acesso em: 3 mar. 2018.

DALKIR, Z. **Knowledge Management in theory and practice.** 2 nd. MIT Press: Cambridge, 2011.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial.** Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____. **Ecologia da Informação.** São Paulo: Futura, 1998.

FARIA, Sueli de Fátima et al. Competências do profissional da informação: uma reflexão a partir da Classificação. **Ciência da Informação**, v. 34, n. 2, mar. 2006. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1087/1191>>. Acesso em: 12 abr. 2018.

FERNANDEZ, Henrique Montserrat. **A perda do conhecimento da empresa originada pelo alto turnover**. 2006. Disponível em: <<http://administradores.com.br>>. Acesso em: 3 mar. 2018.

FIDELIS, Joubert Roberto Ferreira; CÂNDIDO, Cristiane Missias. A Administração da Informação Integrada às Estratégias Empresariais. **Perspectivas em ciência da informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 3, p. 424-432, set./dez. 2006.

FRASER-ARNOTT, Melissa. Competencies for information specialists in emerging roles. **Library Management**, v. 38, n. 1, p. 65-76, 2017.

FREIRE, Isa Maria; ARAUJO, Vânia Maria Rodrigues Hermes de. A responsabilidade social da Ciência da informação. **Transinformação**, Campinas, v.11, n.1, p. 7-15, jan./abr., 1999.

GRUPO DE BIBLIOTECÁRIOS EM CIÊNCIAS DA SAÚDE. Habilidades e qualificações do bibliotecário em ciências da saúde: informe técnico. **RBBB. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. 1, p. 114-120, ago. 2017. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/728/588>>. Acesso em: 29 mar. 2018.

HOMMERDING, Nádia M. D.; VERGUEIRO, Waldomiro. Profissionais da informação e o mapeamento do conhecimento nas organizações: o caso da KPMG Brasil. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 1, p. 17-36, jul./dez. 2004.

LE COADIC, Yves François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

MARCHIORI, Patricia Zeni. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ciência da Informação**, v. 31, n. 2, oct. 2002. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/962>>. Acesso em: 1 fev. 2018.

MOURA, Arthur Alves de; CAMPANHOLO, Tarcisio. Tecnologia da informação aliada a gestão do conhecimento na melhoria da estratégia e desempenho organizacional. Artigo. **Revista Católica, ensino pesquisa, extensão**, v.3, n. 5, jan/jul. 2011.

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

_____. **Gestão do Conhecimento**. Tradução: Ana Thorell. Porto Alegre: Bookman, 2008.

OLIVEIRA ARAÚJO, Wánderon Cássio; INOMATA, Danielly; VARVAKIS, Gregório. Desenvolvimento sustentável empresarial: O uso da gestão da informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 12, n. 3, p. 119-135, set. 2014. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1597>>. Acesso em: 1 fev. 2018.

OLIVEIRA, Paulo Cristiano de; OSHIRO, Angelina Uesato; SOUZA, João Artur de; DANDOLINI, Gertrudes Aparecida. Gestão da informação ou gestão do conhecimento? Percepção dos profissionais da indústria de software de Santa Catarina. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 4, n.12, 2014.

POLANYI, Michael. **The Tacit Dimension**. Gloucester: Peter Smith, 1966.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

SAUPE, Rosita et al. Conceito de Competência: validação por profissionais de saúde. **Saúde em revista**, Piracicaba, 8(18): 31-37, 2006.

SILVA, Edna Lúcia da; CUNHA, Miriam Vieira da. A formação profissional no século XXI: desafios e dilemas. **Ciência da informação**, Brasília, v. 31, n. 3, p. 77-82, set. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n3/a08v31n3>>. Acesso em 14 fev. 2018

SILVA, Marilene da Conceição Félix da. **A Informação científica-técnica na Tomada de Decisão Administrativa**: Um Foco na Gerência do Hospital das Clínicas/UFMG. 2005. 123 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Ensino em Ciências da Saúde) – Escola Paulista de Medicina, Universidade Federal de São Paulo, São Paulo, 2005.

SILVA, Sergio Luis da. Gestão do conhecimento: uma revisão crítica orientada pela abordagem da criação do conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 143-151, maio/ago. 2004.

WAGER, Karen A; LEE, Frances Wickham; GLASER, John P. **Gerenciamento de sistemas de informações de cuidados de saúde**: uma abordagem prática para executivos de cuidados de saúde. San Francisco, CA: Jossey-Bass; 2005.

ZENG, Xiaoming, REYNOLDS, Rebecca, SHARP, Marcia. Redefining the Roles of Health Information Management Professionals in Health Information Technology. Perspectives in Health Information Management. **Perspectives in Health Information Management**, 6 (Summer): 1f. 2009;

Recebido em: 06 de maio de 2018 Aceito em: 30 de novembro de 2018
--