

**Um olhar sobre o fluxo da informação clínica no quotidiano do bibliotecário: importância e o protagonismo**

**A look at the clinical information flow in the librarian's daily life: importance and protagonism**

**Beatriz Rosa Pinheiro dos SANTOS.** Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências (UNESP/FFC), Marília/SP, Brasil. ([beatrizp.gestaoemp@gmail.com](mailto:beatrizp.gestaoemp@gmail.com))

**Camila de BIAGGI.** Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências (UNESP/FFC), Marília/SP, Brasil. ([camila\\_biaggi@hotmail.com](mailto:camila_biaggi@hotmail.com))

**Ieda Pelógia Martins DAMIAN.** Universidade de São Paulo, Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras (USP/FFCLRP), Ribeirão Preto/SP, Brasil. ([ieda.pm@usp.br](mailto:ieda.pm@usp.br))

**Cláudio Marcondes de CASTRO FILHO.** Universidade de São Paulo, Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras (USP/FFCLRP), Ribeirão Preto/SP, Brasil. ([claudiomarcondes@ffclrp.usp.br](mailto:claudiomarcondes@ffclrp.usp.br))

**Resumo**

A informação está cada vez mais presente nas mais distintas organizações, fator de aumento das práticas profissionais do bibliotecário. Dentre essas organizações destacam-se as da saúde, onde os estudos estão voltados para a prática clínica desse profissional, a fim de verificar que tipo de informação uma instituição necessita para a tomada de decisão. O objetivo desta pesquisa é enfatizar a importância de o bibliotecário mapear os fluxos de informação em instituições de saúde para uma prática efetiva de gestão da informação. Em termos metodológicos, se realizou uma pesquisa bibliográfica de natureza qualitativa. Mediante as discussões teóricas pode-se afirmar que o planejamento eficiente dos fluxos de informação e a implantação da gestão da informação são essenciais para que as organizações de saúde tenham êxito no exercício de sua função junto à sociedade. Foi possível concluir que a atuação do bibliotecário clínico está sendo construída e abrindo caminhos, onde, além de subsidiar uma equipe multiprofissional sobre determinado caso clínico, este profissional otimiza o fluxo de informações que ocorre nesse ambiente e promove o aperfeiçoamento da assistência clínica prestada à população. Assim, o profissional bibliotecário precisa conhecer cada vez mais suas possibilidades de atuação no que compete à sua qualificação em trabalhar em diferentes ambientes, com o objetivo de atender com precisão as necessidades informacionais dos profissionais da saúde, bem como dos pacientes.

**Palavras-chave:** Fluxo de informação; Gestão da informação; Bibliotecário clínico; Profissional da informação.

## Abstract

Information is becoming more frequent in the most diverse organizations, a factor that increases the professional practices of the librarian. Among these organizations, we highlight those of health, where the studies are focused on the clinical practice of this professional, in order to verify what kind of information an institution needs for decision making. The objective of this research is to emphasize the importance of the librarian mapping the information flows in health institutions to an effective information management practice. In methodological terms, a qualitative bibliographical research was carried out. Through theoretical discussions, one can say that efficient planning of information flows and the implementation of information management are essential for health organizations to succeed in exercising their function in society. It was possible to conclude that the performance of the clinical librarian is being built and is opening paths, where, in addition to subsidizing a multiprofessional team on a clinical case, this professional optimizes the flow of information that occurs in this environment and promotes the improvement of clinical care provided to the population. Thus, the professional librarian needs to know more and more about his possibilities of acting in what qualifies him to work in different environments, in order to accurately meet the informational needs of health professionals as well as patients.

**Keywords:** Information flow; Information management; Clinical librarian; Information professional

## Introdução

A organização da informação na economia atual requer um novo perfil do profissional da informação, com maior envolvimento emocional e social para desempenhar as suas funções e atividades, uma vez que pode atuar em diferentes contextos e especialidades do conhecimento.

Partindo desse princípio, o profissional bibliotecário, além de exercer suas funções tradicionais, insere-se também em diversas unidades de informação como bibliotecas públicas, escolares, empresariais, hospitalares, jurídicas, bancárias, centros de informação e documentação, entre outras. O profissional trabalha com distintas atividades voltadas à informação e ao conhecimento, desde o processamento técnico dos materiais até à gestão da informação (GI), bem como com a estrutura organizacional que envolve os fluxos de informação que formam o ambiente.

A partir disso, destaca-se a área da saúde que carece de estudos voltados para a atuação do profissional bibliotecário neste contexto, pois a sua prática é essencial para identificar que tipo de informação uma instituição necessita para tomar decisões, sanando as necessidades informacionais dos profissionais da área da saúde, onde o bibliotecário clínico exerce a função de participar de todo o tratamento dos pacientes, recuperando informações relevantes para realizar uma pesquisa específica sobre determinado caso.

Observa-se que, apesar de haver um amplo espaço de atuação, há a necessidade de realizar mais estudos especializados nessa temática, com o intuito de ressaltar a atuação do bibliotecário na prática clínica com o subsídio da GI, a partir de uma estruturação organizacional dos fluxos de informação que integram as instituições voltadas para a área da

saúde. Como várias atividades são relativas à informação em saúde que, por sua vez, subsidia decisões clínicas por parte da equipa médica, o bibliotecário exerce uma função imprescindível para a eficiência do setor.

Nessa conjuntura, as instituições hospitalares precisam estar atentas ao gerenciamento adequado dos seus serviços, bem como do fluxo de informação que percorre toda a organização. Segundo Valentim<sup>1</sup>, em toda a organização existem dois tipos de fluxos de informação: os fluxos formais, definidos como a informação que se movimenta e que é compartilhada pelos setores por meio de relatórios, *e-mails*, memorandos, etc.; e fluxos informais, onde a informação é compartilhada através das relações humanas que se constroem no dia-a-dia de trabalho.

A pesquisa parte do pressuposto de que o mapeamento dos fluxos de informação auxilia diretamente no processo bem-sucedido da GI em instituições de saúde, que é executada pelo bibliotecário.

Ponjuán Dante<sup>2</sup> afirma que, para realizar uma efetiva GI, os funcionários devem compreender os diferentes tipos de informação que são utilizados na organização e principalmente conhecer seus fluxos de informação, sua dinâmica e sua relação com os demais funcionários.

Em vista disso, essa pesquisa se justifica pela relevância de abordar o tema de atuação do bibliotecário na área da saúde e de apresentar a importância dos fluxos de informação no processo de uma GI eficaz.

Dessa maneira, a atuação do profissional bibliotecário na prática clínica é de suma importância para as instituições hospitalares, sendo a informação um componente estrutural e funcional para a prestação de serviços e tomada de decisões dos casos clínicos, havendo a disponibilização de tratamentos adequados e eficientes, quanto ao atendimento efetivo e humanizado para toda a sociedade. Essas ações precisam ser estruturadas e bem organizadas sob o olhar da prática clínica do bibliotecário, que visa atender às necessidades de seu público que, nesse caso, concentra-se nos profissionais da área da saúde.

#### Atuação do bibliotecário na prática clínica

A biblioteconomia representa uma área de atuação que passou e vem passando por grandes mudanças e atualizações, seja na postura que o profissional bibliotecário exerce, como também nas transformações que dizem respeito aos campos de atuação, pois hoje existe uma variabilidade de locais para o desenvolvimento das suas atividades profissionais. Entre os variados ambientes que o bibliotecário pode atuar destaca-se a área da saúde, pela necessidade constante de atualização e inovação no setor clínico e por se constituir em um campo de interesse universal que ultrapassa as fronteiras de países e continentes.

Dessa maneira, os ambientes que envolvem o gerenciamento e englobam informações sobre saúde, como os hospitais, clínicas particulares e demais instituições que desenvolvem suas funções especificamente nesse segmento precisam de um profissional eficiente para fornecer serviços e produtos de qualidade para os seus usuários. O que possibilita a atuação do bibliotecário como um agente facilitador no processo de busca de informação eficaz, já que a sua formação possibilita suprir às necessidades dos profissionais da área da saúde, aprimorando, assim, a pesquisa/consulta do mesmo e norteando-os em direção a uma melhor recuperação e reprodução da informação.

Diante desse cenário, em 2009, Beraquet e Ciol<sup>3</sup> afirmaram: “Essa área de atuação – biblioteconomia clínica – tem sido reconhecida nos EUA e Europa há mais de trinta anos, quando o conceito criado por Gertrude Lamb em 1971 abordou a necessidade de prover informação específica aos médicos dentro das equipes de saúde hospitalares para diminuir a distância entre o conhecimento produzido pela medicina e o que é realmente utilizado no atendimento ao paciente”.

Em vista disso, o conceito de biblioteconomia clínica nos mostra que o bibliotecário clínico pode atuar e fazer parte como membro de uma equipe multiprofissional, responsável pelo fornecimento das informações aos profissionais da saúde<sup>4</sup> e, corroborando com esse cenário, ressalta-se que essa atuação vem da necessidade em se desenvolver “cientificamente para o aprimoramento clínico, visando às melhorias terapêuticas”<sup>5:162</sup>.

Sendo assim, esse profissional precisa ter um perfil diferenciado, inovador, empreendedor, crítico, reflexivo, criativo e apto para organizar, gerenciar e disseminar eficientemente a informação que as equipes médicas necessitam, realizando um trabalho eficaz. Subsidiaria o processo de tomada de decisão do quadro clínico, aplicando as tecnologias de informação e comunicação (TIC) da melhor maneira possível na massa informacional existente. Estes recursos devem ser explorados em todo seu potencial, o que exige do bibliotecário constantes aprimoramentos em relação aos seus conhecimentos.

O bibliotecário clínico atua como um gerente de informação ao prospectar informações sobre um determinado caso, à medida que otimiza o compartilhamento da informação adequada às necessidades informacionais da equipe médica. No entanto, a análise da informação é parte constituinte das ciências da informação<sup>6</sup>; mas no campo das ciências médicas falta este sujeito, cuja tarefa principal é determinar a validade dos conhecimentos que subsidiam a prática clínica a partir de estudos realizados em uma área específica. O papel a ser desempenhado pelo bibliotecário clínico é o de um especialista com diferentes conhecimentos, competências e habilidades, que leva a equipe de saúde a uma evidência científica melhor e mais atualizada, clinicamente relevante e aplicável ao problema em questão.

Há também o manuseio das TIC, objetivando prospectar, monitorar, selecionar, analisar e disseminar a informação estratégica. Para tanto é preciso 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 multidisciplinares da saúde<sup>7-8</sup>.

Assim, a partir do que foi exposto, não serão as bibliotecas tradicionais a completar e a disponibilizar com excelência as necessidades de informação dos médicos, mas os bibliotecários inseridos no contexto da prática clínica. No hospital, o bibliotecário clínico é o profissional que faz a mediação entre a informação e o usuário, antecipa suas questões e busca entregar ao profissional da saúde a informação adequada. Semelhante pressuposto confirma o objetivo da biblioteconomia clínica<sup>9</sup>, ou seja, o de reforçar a missão da própria biblioteconomia que é tornar a informação relevante e disponível no momento em que é solicitada.

### Gestão da informação em saúde

Atualmente a informação se transformou em um recurso indispensável que possui custo e valor em qualquer ambiente organizacional, seja público ou privado, empresarial ou

filantrópico, pois é impossível que qualquer tomada de decisão ou qualquer atividade seja efetivada sem a utilização da informação.

Informação é uma palavra de impacto, é um recurso promissor que nunca ocupa papéis coadjuvantes. Na verdade, a informação é sempre protagonista, podendo ser antagonista e/ou vilã por algumas vezes, caso não seja gerenciada para o bem.

É muito claro que muitas coisas não são boas, muitas coisas que não são levadas a sério não têm propensões a evoluir e com a informação não é diferente. Então, pelo simples fato de o recurso da informação proliferar em abundância cotidianamente, é que se deve atentar para ela, principalmente em um ambiente hospitalar, de saúde, em que todos estão lidando com vida, com pessoas, com o bem mais precioso da humanidade. Logo, é uma responsabilidade muito grande que possuem os usuários, produtores e gestores da informação. A informação é um universo que emergencialmente e diariamente necessita ser gerenciada, domada e acariciada, falamos então da informação que “relaciona-se aos exames de diagnóstico, às consultas médicas, ao receituário prescrito, às informações financeiras relativas às internações”<sup>10:18</sup>, entre outras, que também perpassam pelos fluxos informais, estimulados pela socialização dos funcionários, como também das demais informações oriundas dos fluxos formais.

Para compreender melhor qual o caminho a seguir para realizar esse tipo de gestão, nada melhor que conhecer a definição e as etapas da GI.

A GI é um processo que se bem executado pode ser capaz de auxiliar os funcionários de uma organização nas tomadas de decisão, na produção de novos conhecimentos e, por consequência, no desempenho organizacional<sup>11</sup>, sendo que também cobre três níveis hierárquicos: o operacional, o estratégico e o tático<sup>12</sup>.

De maneira mais detalhada, Valentim<sup>13</sup> afirma que a GI deve ser considerada como um conjunto de atividades voltadas à identificação das necessidades informacionais, mapeamento dos fluxos formais de informação, prospecção, coleta, filtragem, monitoramento e disseminação da informação. É também um processo responsável por elaborar produtos e serviços de informação que objetivam auxiliar os funcionários de uma organização em suas atividades diárias e nas especificidades dos processos decisórios.

Corroborando com isso, principalmente no que diz respeito à identificação das necessidades informacionais e ao mapeamento dos fluxos de informação, Ponjuán Dante<sup>14</sup> acredita que não há como fazer GI sem que os funcionários tenham o domínio dos diferentes tipos de informação que estão inseridos no ambiente organizacional. Ademais, fica muito claro que esse domínio somente é possível por meio do mapeamento do fluxo de informação.

#### Fluxo de informação como subsídio à informação clínica

Os ambientes organizacionais possuem uma relação necessária e constante com os fluxos de informação. Dessa maneira, o fluxo de informação é subsídio para a informação clínica, organizacional e estratégica de uma instituição voltada para a área da saúde.

Essa relação proporciona o envolvimento de todos os processos desenvolvidos pela equipe de multiprofissionais da saúde, onde o bibliotecário, integrante dessa equipe, empreende esforços sistemáticos e conscientes para influenciar e controlar os fluxos de informação

existentes e, assim, promove os processos de gestão e estruturação eficientes em ambientes voltados à área da saúde.

Os fluxos de informação são criados pelas próprias pessoas e setores que compõem uma instituição, a partir de um processo conduzido por atividades, tarefas e tomada de decisões realizadas<sup>15</sup>. Evidencia-se que os fluxos de informação que perpassam hospitais ou qualquer outra instituição relacionada à saúde precisam ser mapeados, reconhecidos, caracterizados e explorados sob a ótica do ambiente informacional<sup>16</sup> que, por sua vez, sofrem a influência advinda da dinâmica desses fluxos. Destaca-se que “os fluxos de informação trafegam com dados e informação, de modo a subsidiar a construção de conhecimento nos indivíduos organizacionais, objetivando uma ação”<sup>15:17</sup>. Também no que se refere aos fluxos de informação, Garcia e Fadel são de opinião que “um fluxo de informação é um canal – tangível ou intangível, formal ou informal –, permanente ou esporádico, constante ou intermitente – constituído pela circulação de informações que fluem de uma determinada origem, geralmente um suporte/indivíduo em sentido a um destino de armazenamento/processamento, podendo ocorrer a reversão desse fluxo até que os objetivos inicialmente estabelecidos sejam atingidos”<sup>17:218-9</sup>.

Em vista disso, o profissional bibliotecário possui uma formação desenhada tradicionalmente em torno de um modelo de planejamento e gestão sistêmico, cujas atividades abrangem o ciclo informacional (geração, organização, disseminação e uso da informação). Na atualidade, além desses elementos que são essenciais, inclui-se a mediação da informação, em que é fundamental garantir a efetiva comunicação entre os atores do fluxo de informação (médicos e bibliotecários, em se tratando da saúde), intensificando um trabalho mais mediacional do que operacional<sup>18</sup>.

A partir da atuação do bibliotecário clínico nos ambientes de saúde, o valor dos fluxos consequentemente aumenta por causa de uma informação clínica correta e adequada, compreendida como insumo à geração de conhecimento e à tomada de decisão<sup>16,19</sup>. Nessa mesma perspectiva, Zobot e Silva<sup>20</sup> enfatizam a importância do comprometimento humano como fator intrínseco da relação entre os fluxos de informação e a geração de conhecimento.

Na prática, nem sempre os fluxos de informação estarão organizados e estruturados da maneira adequada, disponíveis no formato e no tempo correto para as ações organizacionais. Existe um conglomerado de informações ao diagnóstico, tratamento, terapia ou reabilitação de um determinado paciente de uma instituição voltada para a área da saúde, uma vez que muitas vezes se encontram dispersas, fragmentadas ou mal estruturadas; estando propensas a essas situações ressalta-se a importância de se ter uma gestão voltada aos fluxos de informação, de modo que estes possam de fato subsidiar a geração de novos conhecimentos<sup>21</sup>. “Para gerenciar esses fluxos de informação, quer formais ou informais, é necessário realizar algumas ações integradas objetivando, prospectar, selecionar, filtrar, tratar e disseminar todo o ativo informacional e intelectual da organização, incluindo desde documentos, bancos e bases de dados etc., produzidos interna e externamente à organização até o reconhecimento individual dos diferentes atores existentes na organização”<sup>22:1</sup>.

Essa percepção no âmbito da saúde corresponde à existência dos fluxos de informação em um nível de complexidade que envolve os profissionais da saúde, o bibliotecário e a informação clínica, cuja relação é influenciada pela própria cultura e estrutura do ambiente. É importante destacar que a atuação do profissional bibliotecário consiste em fornecer aos médicos e aos demais membros das equipes de hospitais e clínicas informações que lhes permitam a melhor

decisão relacionada ao quadro clínico do paciente, fundamentada na melhor evidência científica disponível, contribuindo para o melhor atendimento à sociedade.

## **Método**

Para esta comunicação foi realizada uma pesquisa bibliográfica de natureza qualitativa que, “possui a facilidade de poder descrever a complexidade de uma determinada hipótese ou problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos experimentados por grupos sociais, apresentar contribuições no processo de mudança, criação ou formação de opiniões de determinado grupo e permitir, em maior grau de profundidade, a interpretação das particularidades dos comportamentos ou atitudes dos indivíduos”<sup>12:117</sup>.

Foram verificados materiais importantes relativos aos conceitos da pesquisa: como fluxos de informação, gestão da informação e atuação clínica do bibliotecário. A pesquisa bibliográfica pode ser considerada relevante no âmbito em que busca a resolução de uma hipótese ou pressuposto, por meio das referências teóricas publicadas, analisadas e discutidas<sup>23</sup>.

Para a revisão bibliográfica foram utilizados artigos, trabalhos científicos e livros que serviram de base para o desenvolvimento do referencial teórico desse estudo. Cabe destacar que existem poucos estudos nacionais sobre a temática, envolvendo a atuação do bibliotecário em ambientes voltados à área da saúde, com ênfase na prática clínica, bem como há poucos aportes teóricos voltados à gestão da informação e seus respectivos fluxos de informação nessa ambiência. Dessa maneira, parece indispensável a realização de estudos e reflexões com embasamento nas áreas de biblioteconomia e gestão da informação voltados à saúde. Para tanto houve a construção do corpo teórico a partir de textos, tanto no âmbito nacional como internacional, que serviram de embasamento teórico e conceptual para enriquecer as discussões que contemplam a temática. Para o processo de busca, coleta e seleção dos materiais foram consultados os sites de periódicos nas bases de dados do Portal de Periódicos da CAPES, do SCIELO, da BRAPCI, do LILACS, da BIREME, nas bases de dados da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) e do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT). Também foram selecionados os livros publicados nas seguintes bases de dados bibliográficas: catálogo bibliográfico Parthenon, da Universidade Paulista Júlio de Mesquita Filho (Unesp), utilizando as palavras-chave ‘Fluxo de Informação’, ‘Gestão da Informação’, ‘Bibliotecário Clínico’ e ‘Profissional da Informação’.

Assim, a partir da busca bibliográfica foi possível realizar a construção do referencial teórico que enfatiza a importância do bibliotecário mapear os fluxos de informação em instituições de saúde para uma prática efetiva de gestão da informação.

## **Resultados e Discussão**

O resultado das discussões demonstrou que o mapeamento dos fluxos de informação deve ser visto como a atividade mais importante da GI, estimulada pelo bibliotecário em instituições de saúde. O mapeamento possibilita selecionar informações que realmente são utilizáveis, que necessitam de gerenciamento porque são importantes. É como se o mapeamento fosse um ato de garimpo, onde as pedras preciosas são as informações realmente necessárias para os funcionários de uma instituição.

É justamente por isso que a identificação das necessidades de informação é sempre a primeira etapa dos modelos de GI, como é possível verificar a seguir, alguns deles selecionados na literatura da área.

Para Davenport<sup>24</sup>, as etapas da GI são divididas entre: (i) determinação das exigências de informação, (ii) obtenção de informações, (iii) distribuição da informação e (iv) uso da informação.

Choo<sup>25-26</sup> define as seguintes etapas para o processo de GI: (i) identificação das necessidades informacionais, (ii) aquisição da informação, (iii) organização e armazenamento da informação, (iii) desenvolvimento de produtos e serviços de informação, (iv) distribuição da informação e (v) uso da informação.

E Valentim<sup>13</sup>, de forma mais detalhada e abrangente, atribui as etapas na seguinte ordem: (i) identificar demandas e necessidade de informação, (ii) mapear e reconhecer os fluxos formais, (iii) desenvolver a cultura organizacional positiva em relação ao compartilhamento e socialização da informação, (iv) proporcionar a comunicação informacional de forma eficiente, utilizando tecnologias de informação e comunicação, (v) prospectar e monitorar informações, (vi) coletar, selecionar e filtrar informações, (vii) tratar, analisar, armazenar informações, utilizando tecnologias de informação e comunicação, (viii) desenvolver sistemas corporativos de diferentes naturezas, visando o compartilhamento e uso da informação, (ix) elaborar produtos e serviços informacionais, (x) fixar normas e e padrões de sistematização da informação e (xi) retroalimentar o ciclo.

Portanto, por meio desses modelos é possível destacar que a primeira etapa sempre se refere ao ato de algum indivíduo identificar a informação necessária para, adiante, realizar outras atividades de gerenciamento dessa informação, no fim resultando em sua utilização. Então, o primeiro passo para qualquer organização definitivamente implantar a GI no seu ambiente é mapear os fluxos formais e informais de informação, conhecer os tipos de informação que estão nos ambientes e nas atividades que são desenvolvidas no geral. A partir do momento em que absolutamente todos os funcionários de uma instituição aprimorem essa ação de mapeamento e essa ação for enraizada na cultura organizacional, automaticamente a organização estará apta a fazer a GI com sucesso.

Como consta na Figura 1, para se implantar uma cultura informacional efetiva no ambiente hospitalar e voltada ao gerenciamento da informação, é necessário que o bibliotecário institua a atividade que é demonstrada, onde os funcionários mapeiam as informações contidas nas atividades cotidianas por meio da observação, análise e registro diário dessas. Além disso, a linha ao redor dos funcionários demonstra o fluxo de informação informal, que acontece através do compartilhamento da informação e do conhecimento e da socialização entre eles. Isto também é muito importante para o processo de mapeamento, pois é natural que aprendam uns com os outros e que tenham intimidade com todos os setores.

Fonte: Elaborado pelos autores.

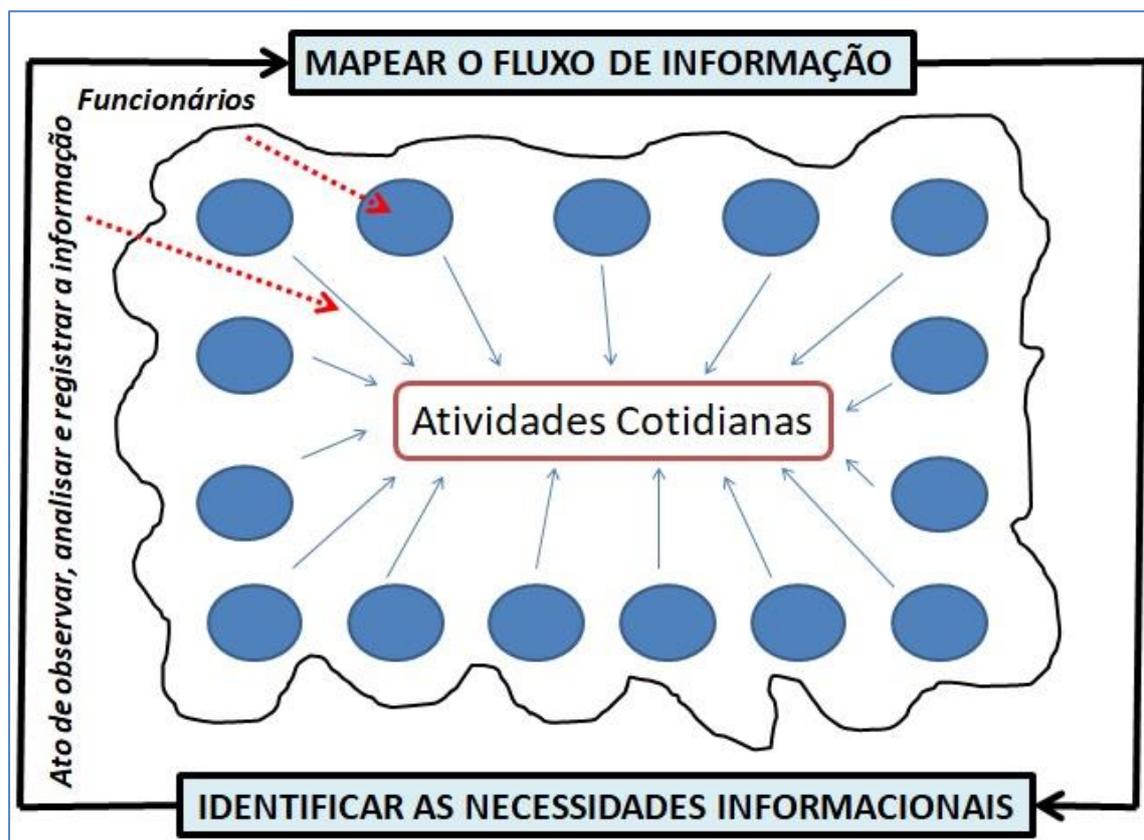


Figura 1. Identificação das necessidades informacionais.

Assim, realizando essas tarefas é muito provável que identifiquem facilmente suas necessidades informacionais para posterior gerenciamento deste recurso. Além disso, a implantação do modelo identificado na Figura 1 contribui para que os funcionários passem a dar valor ao recurso da informação.

### Conclusões

O bibliotecário clínico com a sua formação e atuação eficiente na área da saúde exerce uma função primordial para os profissionais clínicos tomarem as melhores decisões em relação a condutas médicas, tratamento, diagnóstico, terapia e reabilitação de um determinado paciente.

É importante delimitar as etapas do processo de GI, de forma que atendam as necessidades de informações para as equipes de saúde. E que os fluxos de informação sigam à risca os mapeamentos das informações, subsidiando assim os procedimentos naturais do cuidado com a saúde.

Por fim, considerou-se que para realizar uma GI efetiva dentro das instituições de saúde, os bibliotecários devem conhecer a dinâmica das informações contidas nesses locais. Dessa maneira, esse conhecimento apenas é recuperado por meio do mapeamento dos fluxos de

informação, que propicia um melhor controle do movimento informacional diário nas organizações.

Do ponto de vista social, toda a organização que oferece serviços de saúde possui como maior objetivo cuidar da qualidade de vida da população; logo, se essas organizações melhorarem a eficiência dos seus serviços mediante o mapeamento do fluxo de informação e por meio de uma efetiva GI, conseqüentemente a população será beneficiada.

E, como sugestão para pesquisas futuras, indica-se implantar o modelo de mapeamento das necessidades informacionais por meio da análise do fluxo de informação e destacar quais foram os pontos positivos e negativos dessa implantação.

### Referências bibliográficas

1. Valentim ML. Gestão da informação e do conhecimento e a importância da estrutura organizacional [Internet]. Infohome; 2005. Available from: [http://www.ofaj.com.br/colunas\\_conteudo.php?cod=241](http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=241)
2. Ponjuán Dante G. Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Rosario: Nuevo Paradigma; 2004.
3. Beraquet VS, Ciol R. O bibliotecário clínico no Brasil: reflexões sobre uma proposta de atuação em hospitais universitários. Data Grama Zero. 2009;10(2).
4. Silva CM. Biblioteconomia clínica em uma unidade hospitalar. Rev Bibliotecon Brasília. 1986;14(2):299-303.
5. Guimarães AG. A interferência da biblioteconomia clínica para o desenvolvimento da saúde. Rev Dig Bibliotecon Ciênc Inform. 2011;9(1):150-65.
6. Cañedo-Andalia R. Del bibliotecario clínico al informacionista: de la gerencia de la información a la gestión del conocimiento. Acimed. 2002;10(3):11-2.
7. Florance V, Giuse NB, Ketchell DS. Information in context: integrating information specialists into practice settings. J Med Libr Assoc. 2002;90(1):49-58.
8. Walter MT. A formação do profissional da informação relacionada as tecnologias de informação: os bibliotecários na perspectiva da literatura, reflexões. Encontros Bibli. 2005;10(19):1-20.
9. Lipscomb CE. Clinical librarianship (historical notes). Bull Med Libr Assoc. 2000;88(4):393-5.
10. Biaggi C. Perspectivas e tendências da atuação do bibliotecário na área da saúde [Dissertation]. Marília, BR: Faculdade de Filosofia e Ciências da Universidade Estadual Paulista; 2017.
11. Carvalho LF. Gestão da informação em micro e pequenas empresas: um estudo do arranjo produtivo local de confecção do vestuário de Jaraguá-GO. Perspect Gestão Conhecimento. 2012;2(esp):57-72.
12. Oliveira S. Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisa, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses. São Paulo: Pioneira; 2010.
13. Valentim ML. Gestão da informação e gestão do conhecimento: especificidades e

- convergências [Internet]. Infohome; 2004. Available from:  
[http://www.ofaj.com.br/colunas\\_conteudo.php?cod=88](http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=88)
14. Ponjuán Dante G. Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Gijón: Trea; 2007.
  15. Valentim ML. Ambientes e fluxos de informação. In: Valentim ML, editor. Ambientes e fluxos de informação. São Paulo: Cultura Acadêmica; 2010.
  16. Davenport TH, Prusak L. Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura; 1998.
  17. Garcia R, Fadel B. Cultura organizacional e as interferências nos fluxos informacionais (IFI). In: Valentim ML, editor. Gestão, mediação e uso da informação. São Paulo: Cultura Acadêmica; 2010.
  18. Miranda SV. Identificando competências informacionais. Ci Inf. 2004;33(2):112-22.
  19. Choo CW. A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC; 2006.
  20. Zobot JB, Silva LC. Gestão do conhecimento – Aprendizagem e tecnologia: construindo a inteligência coletiva. São Paulo: Atlas; 2002.
  21. Garcia R, Fadel B. A percepção do indivíduo na gestão do conhecimento organizacional: estudo teórico-empírico das influências da interferência nos fluxos informacionais na criação de conhecimento e tomada de decisão [Internet]. In: X Encontro de Pesquisadores da UNI-FACEF, Franca, 2009. Available from:  
<http://www.facef.br/novo/3fem/Encontro/Arquivos/Regis%20Garcia%20e%20Barbara.pdf>
  22. Valentim ML. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. Data Grama Zero. 2002;3(4).
  23. Boccato VR. Metodologia da pesquisa bibliográfica na área odontológica e o artigo científico como forma de comunicação. Rev Odontol Univ Cidade São Paulo. 2006;18(3):265-74.
  24. Davenport TH. Ecologia da informação. São Paulo: Futura; 2002.
  25. Choo CW. A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC; 2003.
  26. Choo CW. Gestão de informação para a organização inteligente: a arte de explorar o meio ambiente. Lisboa: Caminho; 2003.

## Notas biográficas

**Beatriz Rosa Pinheiro dos SANTOS.** Tecnóloga em Gestão Empresarial pela Faculdade de Tecnologia de Garça. Atualmente é discente de mestrado do programa de pós-graduação em Ciência da Informação, da Universidade Estadual Paulista – Faculdade de Filosofia e Ciências (UNESP/FFC), vinculada à linha de pesquisa «Gestão, mediação e uso da informação». Membro do grupo de pesquisa «Informação, conhecimento e inteligência organizacional» da mesma Universidade. Possui interesse em pesquisas no âmbito da gestão da informação, gestão do conhecimento, competência em informação e cultura informacional e suas relações com as organizações públicas e privadas. Também desenvolve um projeto designado ANÁLISE DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO SETOR PÚBLICO DE SAÚDE: UM ESTUDO EM UNIDADES DE SAÚDE DA FAMÍLIA, sob a orientação da Prof<sup>a</sup> Doutora Ieda Pelógia Martins Damian.

**Camila de BIAGGI.** Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Estadual Paulista – Faculdade de Filosofia e Ciências (UNESP/FFC). Atualmente é discente de mestrado do programa de pós-graduação em Ciência da informação pela mesma Universidade, vinculada à linha de pesquisa «Gestão, mediação e uso da informação». Membro do grupo de pesquisa «Informação, conhecimento e inteligência organizacional» da UNESP/FFC e desenvolve um projeto designado A ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NA ÁREA DA SAÚDE NO CONTEXTO DA GESTÃO DO FLUXO DA INFORMAÇÃO, sob orientação do Prof<sup>o</sup> Doutor Cláudio Marcondes de Castro Filho.

**Ieda Pelógia Martins DAMIAN.** Docente da Universidade de São Paulo no curso de graduação em Ciência da Informação e Documentação, do Departamento de Educação, Comunicação e Informação da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras – FFCLRP/USP. Docente do programa de pós-graduação em Ciência da Informação na Unesp – Marília, SP. Graduação em Análise de Sistemas pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas (1994), mestrado em Administração de Organizações pela FEA-RP/USP (2009), doutorado em Administração de Organizações pela FEA-RP/USP (2012). Áreas de investigação: gestão da informação e do conhecimento, serviços de referência e informação, redes de informação, base de dados, administração de varejo, sistemas de informação, comércio e governo eletrônico.

**Cláudio Marcondes de CACTRO FILHO.** Graduação em Comunicação Social pela Faculdade Anhembí Morumbi (1989), graduação em Biblioteconomia pela Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo (1981), mestrado em Ciência da Informação e Documentação pela Universidade de São Paulo (2003) e doutorado em Ciência da Informação pela Universidade de São Paulo (2008). Tem experiência na área de Ciência da Informação, como subárea geração e uso da informação, atuando principalmente nos temas: recursos informacionais, tipologias de unidades de informação, biblioteca escolar e políticas públicas do livro, leitura e biblioteca. Chefe do Departamento de Educação, Informação e Comunicação, da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto, da Universidade de São Paulo (2015-2017) e coordenador da Comissão Brasileira de Bibliotecas Escolares, da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições.