



XXII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXII ENANCIB

ISSN 2177-3688

GT-4 – Gestão da Informação e do Conhecimento

ANÁLISE DO PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DA PARAÍBA

ANALYSIS OF THE INFORMATION MANAGEMENT PROCESS IN THE REGIONAL NURSING COUNCIL OF PARAÍBA

Tereza Ludimila de Castro Cardoso. UFPB.

Júlio Afonso Sá de Pinho Neto. UFPB.

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: Este artigo foi desenvolvido a partir de uma pesquisa de mestrado na área de Gestão da Informação, cujo objetivo geral foi analisar o processo de Gestão da Informação no Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba, autarquia responsável por normatizar, disciplinar e fiscalizar o exercício profissional da enfermagem. Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva, utilizando-se o método qualitativo e como estratégia de pesquisa o estudo de campo. Quanto aos instrumentos de coleta de dados foram realizadas entrevistas semiestruturadas e grupos focais. A análise dos dados se deu através do método da análise de conteúdo, proposto por Laurence Bardin. Após o levantamento dos dados foi realizada a análise segundo seis categorias elaboradas a partir das fases do modelo de Gestão da Informação de autoria de Chun Wei Choo: necessidade de informação; aquisição e busca da informação; organização e armazenamento da informação; produtos e serviços de informação; distribuição da informação e uso da informação. Os resultados evidenciaram a necessidade de implementação da Gestão da Informação estruturada sob uma perspectiva profissional, visando tanto o atendimento das necessidades informacionais dos profissionais atendidos, como também, intensificar o uso da informação no processo decisório.

Palavras-Chave: Gestão da Informação. Modelo de Choo. Ciência da Informação. Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba.

Abstract: This article was developed from a master's research in the area of Information Management, which the general objective was to analyze the information management process in the Regional Nursing Council of Paraíba, the municipality responsible for standardizing, disciplining and supervising the professional practice of nursing. This is an exploratory and descriptive research, using the qualitative method and the field study as a research strategy. Regarding the data collection instruments, semi-structured interviews and focus groups were conducted. Data analysis was based on the content analysis method proposed by Laurence Bardin. After data collection, the analysis was performed according to six categories elaborated from the phases of the Information Management model authored by Chun Wei Choo: need for information; acquisition and search of information; organization and storage of information; information products and services; distribution of information and use of information. The results showed the need to implement a structured information management from a professional perspective, aiming both to meet the information needs



of the professionals attended, as well as to intensify the use of information in the decision-making process.

Keywords: Information Management. Choo model. Information Science. Regional Council of Nursing of Paraíba.

1 INTRODUÇÃO

A sociedade da informação está cada vez mais dinâmica no que concerne à busca constante por informações, dessa forma, a informação torna-se um insumo essencial para a tomada de decisão.

Para Silva e Gomes (2015), a informação seria produzida sob uma visão fenomênica de cunho social, objetivando impulsionar a intercomunicação das pessoas, promovendo, assim, exposições e descobertas para uma nova concepção de conhecimento baseada na interação entre os sujeitos, usuários de dados, mensagens e atividades documentais, capazes de favorecer o entendimento entre os sujeitos envolvidos na informação, resultando em uma melhor compreensão.

Dentre as organizações, onde é possível trabalhar com a GI, destacam-se os Conselhos Profissionais da Saúde, uma vez que estes são instituições em que os fluxos de informações são processados a todo o momento, o que por sua vez demanda um trabalho de GI eficiente, de modo que as informações sejam gerenciadas, analisadas, organizadas, compartilhadas e recuperadas, visando o melhoramento do desempenho das funções e atividades desses profissionais. Nesse sentido, de acordo com Pereira (2005), no atual contexto de globalização, é inquestionável a importância de retratar aspectos relativos à criação, compartilhamento e utilização do conhecimento nas organizações.

Em meio aos Conselhos Profissionais de Saúde, o Conselho Regional de Enfermagem (COREN) é o que abrange o maior número de associados, visto que engloba quatro categorias: enfermeiros, técnicos de enfermagem, auxiliares de enfermagem e parteiras. De acordo com o site do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN, 2021), o Brasil possui, hoje, mais de dois milhões de profissionais inscritos.

O Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Enfermagem foram criados a partir da Lei 5.905/73, de 12 de julho de 1973, ou seja, esses conselhos existem há mais de quarenta anos. Eles estão vinculados ao Ministério do Trabalho e Previdência Social e se constituem, em seu conjunto, em uma autarquia. Esta lei, referente à sua criação, prevê que deve haver



um COREN em cada estado e território, com sede em cada capital e também no Distrito Federal.

Diante de tais considerações, o objetivo geral desta pesquisa foi analisar o processo da Gestão da Informação no Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba, tendo como objetivos específicos: a) identificar as necessidades de informação dos profissionais inscritos no COREN-PB; b) conhecer os recursos humanos e tecnológicos que viabilizam a busca e aquisição da informação pelos profissionais inscritos no COREN-PB; c) mostrar as formas de organização e armazenamento da informação no COREN-PB; d) verificar em que medida os produtos e serviços informacionais, disponíveis para os inscritos, atendem às suas necessidades; e) apontar as maneiras de distribuição e compartilhamento das informações produzidas pelo COREN-PB; f) descrever o uso da informação adquirida por intermédio do COREN-PB. Dessa forma, tais objetivos propuseram responder a seguinte questão-problema da pesquisa: de que maneira e em que medida o processo de GI poderá contribuir com os objetivos do Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba?

2 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO

No âmbito da saúde é fundamental que as informações estejam adequadas, visto que esta é uma área ligada diretamente à qualidade de vida e ao bem-estar da sociedade. Sendo assim, o gestor da informação precisará, segundo Santos, Biaggi e Damian (2019), entender o que acontece no território onde atua, estando atento a todas as transformações do ambiente de trabalho. Além disso, deverá ter a iniciativa de criar estratégias, definir critérios e objetivos, programar mudanças e investir no compartilhamento dos recursos informacionais, ampliando, assim, o acesso à informação.

Modelos teóricos de uso estratégico da informação na GI de autoria de Davenport (1998), Rascão (2006), Marchand (2000) e Choo (2011), são modelos, que segundo Carvalho e Araújo Júnior (2014), propõem mecanismos eficientes de gerenciamento da informação dentro de uma organização, além de tentar entender as necessidades de informações de seus usuários.

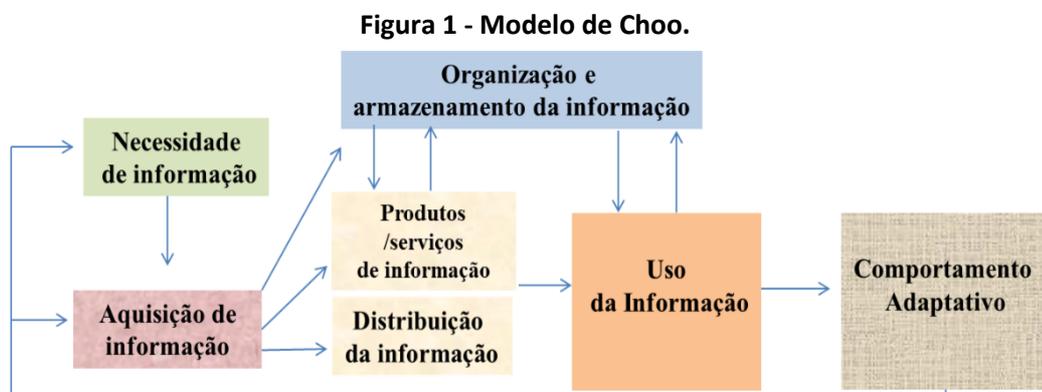
Vale salientar, ainda, que de acordo com Saeger (2018), modelos como Davenport e Choo foram os mais utilizados em pesquisas na área de CI entre os anos de 2012 a 2017. Dentre eles, o modelo de Choo (2011) foi o escolhido para a realização desta pesquisa, pelo fato de que os conselhos de classe são organizações que têm como sua principal ferramenta



a informação e este modelo se adequa melhor às suas especificidades, visto que as informações, nesse contexto, resultam da criação de significados, de conhecimento e de decisões.

2.1 Modelo de Chun Wei Choo

No modelo de Gestão da Informação de Choo, primeiro identificam-se as necessidades de informação e posteriormente é realizada a busca por informações que possivelmente atendam a essas necessidades. Após esse processo, faz-se o armazenamento e a organização dessas informações, visando a sua disseminação e utilização no processo de tomada de decisão.



Fonte: Elaborada pelos autores, adaptada de Choo (2011).

De acordo com Carvalho e Araújo Júnior (2014), novas necessidades de informação são sempre identificadas e dessa forma o modelo propõe que tais necessidades devem sempre ser reavaliadas, pois estas são muito dinâmicas, mudando sempre que os usuários se deparam com situações em que seu conhecimento é limitado para tomar decisões.

Destarte, o modelo de Gestão da Informação de Chun Wei Choo é voltado para o conhecimento organizacional, que é adquirido através dos processos de uso da informação. Sendo assim, “os membros da organização desencadeiam significados comuns, descobrem novos conhecimentos e se comprometem com ações de aprendizagem” (CHOO, 2011, p. 411).

3 PERCURSO METODOLÓGICO

Trata-se de uma pesquisa de natureza aplicada. Quanto à abordagem a pesquisa é qualitativa. Já com relação aos objetivos trata-se de um estudo exploratório e descritivo. Quanto à pesquisa descritiva, de acordo com Andrade (2017), uma das suas principais



características é a técnica padronizada da coleta de dados, que é geralmente realizada através de questionários e da observação sistemática.

Por fim, do ponto de vista dos procedimentos técnicos, trata-se de uma pesquisa de campo.

No que diz respeito ao universo da pesquisa, foi formado pelos sujeitos envolvidos no processo de Gestão da Informação do Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba e demais profissionais nele inscritos. Vale destacar que o corpo de gestores encarregados da gestão administrativa do COREN/PB é composto por quinze coordenadores, cada um deles responsável por um departamento, acrescido ainda de dezoito conselheiros, sendo nove efetivos, com seus respectivos suplentes, que exercem funções administrativas deliberativas através de reuniões ordinárias e extraordinárias.

A amostra da pesquisa foi composta pelo presidente do Conselho, oito conselheiros efetivos, 15 coordenadores de departamentos, 12 funcionários, 13 Auxiliares de Enfermagem, 20 Técnicos de Enfermagem, 15 Enfermeiros e um Obstetritz. Vale registrar que estes profissionais foram escolhidos de forma aleatória. Já a coleta dos dados foi realizada de duas formas: entrevistas semiestruturadas e grupos focais, sendo 25 entrevistas e oito grupos focais.

Na entrevista semiestruturada “o pesquisador organiza um conjunto de questões (roteiro) sobre o tema que está sendo estudado, mas permite, e às vezes até incentiva, que o entrevistado fale livremente sobre assuntos que vão surgindo como desdobramentos do tema principal” (GERHARD et al. 2009, p. 72).

Por outro lado, o grupo focal facilita a obtenção de dados em um certo nível de complexidade e curto período de tempo. De acordo com Iervoline e Pelicione (2001), a coleta de dados realizada através de um grupo focal é bastante rica, pois baseia-se na tendência humana de formar opiniões e atitudes interagindo com outros indivíduos.

Quanto aos grupos focais é importante observar, ainda, que esta pesquisa foi desenvolvida durante a pandemia do novo Coronavírus. Diante disso, esses grupos foram realizados em plataformas online, com a devida autorização da gravação em áudio e vídeo, evitando-se, assim, qualquer tipo de aglomeração, garantindo a segurança dos profissionais a serem pesquisados. A única exceção foi o grupo focal dos funcionários do COREN-PB, que foi realizado de forma presencial, uma vez que o período da sua realização isto já era possível.



Mesmo assim foram adotadas todas as medidas de segurança necessárias exigidas à época, como o uso de máscara, higienização com álcool em gel e distanciamento de, no mínimo, um metro entre os participantes.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

As análises dos dados da pesquisa foram realizadas pelo método da análise de conteúdo de Bardin (2016).

Conforme Bardin (2016), a organização da análise de conteúdo dar-se-á em três fases: a pré-análise, a exploração do material e o tratamento de resultados, que inclui a inferência e a interpretação.

Os objetivos específicos foram elaborados a partir dos seis processos que compõem o modelo de Choo (2011), que são: necessidades de informação; aquisição e busca da informação; organização e armazenamento da informação; produtos e serviços de informação; distribuição da informação; uso da informação. Foram eles, inclusive, que orientaram a elaboração dos roteiros das entrevistas semiestruturadas e dos roteiros dos grupos focais realizados com os públicos do COREN-PB.

4.1 Análise das categorias

Nesta seção são apresentados os dados coletados por meio do levantamento de campo, que foram submetidos à análise e discussão a partir das seis categorias propostas pelo modelo de Choo (2011).

4.1.1 Categoria 1 – Necessidades de informação

Nessa categoria procurou-se identificar quais eram as necessidades de informação dos profissionais inscritos no Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba. Segundo Choo (2011, p. 97), “as necessidades de informação não surgem plenamente formadas, mas crescem e evoluem com o tempo”.

Observou-se que os profissionais de Enfermagem têm dificuldade em entender a atividade finalística do COREN-PB. Diante disso, as necessidades de informações se encontram, muitas vezes, no nível intuitivo, onde os profissionais não têm uma real ideia do que precisam saber.

Além disso, não basta ter acesso às legislações, pois é necessário fazê-los entender aquilo que nelas está previsto e determinado, pois a sua compreensão muitas vezes é



insuficiente. Falta contar com produtos de informação direcionados para isso, como cartilhas ou guias que contenham essas legislações comentadas.

Os sindicatos possuem um papel de luta pela valorização da categoria, o que engloba lutas por questões salariais e melhores condições de trabalho. Eles promovem, inclusive, eventos em prol do crescimento e qualificação profissional. No entanto, essas iniciativas de formação, treinamento e qualificação são atribuídas pelos profissionais da área, como sendo de competência do COREN-PB. Contudo, existe uma ambiguidade, por parte dos profissionais, entre conselho e sindicato, pois estes acreditam que as questões salariais são do âmbito do COREN, no entanto tais questões são tratadas pelo sindicato.

Existe, ainda, uma ausência de interação entre Faculdades/Escolas com o Conselho a fim de orientar e esclarecer acerca do exercício profissional e papel da autarquia, assim como ocorre uma frequente procura, dos profissionais, pelos seus próprios pares visando atenderem às suas necessidades informacionais ao invés de utilizarem os meios oficiais disponibilizados pelo Conselho. Já na visão dos conselheiros, as faculdades deveriam levar seus alunos até o COREN-PB para compreender melhor a sua atividade finalística.

Além disso, os próprios coordenadores de departamento afirmam que o site do Conselho não é fácil de acessar. Alegam que o profissional que entrar no site pela primeira vez sente dificuldades. De acordo com os funcionários, a tecnologia poderia, de fato, facilitar essa busca por informações, mas falta, no COREN-PB, uma política informacional.

Tais lacunas informacionais necessitam, portanto, de soluções e devem ser resolvidas por um processo de GI, onde a informação seja estrategicamente planejada e aplicada, visando proporcionar um maior envolvimento de toda essa categoria de profissionais.

4.1.2 Categoria 2 – Aquisição e busca da informação

Nesta segunda categoria, buscou-se conhecer os recursos humanos e tecnológicos que viabilizam a aquisição e a busca da informação pelos profissionais inscritos no COREN-PB, identificando as fontes mais utilizadas e os principais canais de informações oferecidos pelo Conselho.

Para Choo (2011), a aquisição da informação equilibra dois lados opostos, pois, de um lado, estão as inúmeras necessidades de informação das instituições, o que significa que as fontes utilizadas para monitorar o ambiente devem ser numerosas e variadas, de modo a refletir os interesses da organização.



Os dados revelaram que as principais fontes de busca utilizadas pelos profissionais são os sites do Sistema COFEN/COREN'S, as redes sociais (*Instagram e Whatsapp*), os próprios colegas e os conselheiros; além disso, a retirada do documento de nada consta e a obtenção dos boletos para pagamentos de taxas e anuidades são os principais motivos de acesso ao site. Outra forma de buscar informações é o comparecimento à autarquia, o que se constitui numa forma limitada de aquisição de informação, visto que só existem duas sedes do COREN/PB, uma em João Pessoa-PB e outra em Campina Grande-PB.

Quanto aos coordenadores de departamentos e funcionários, as fontes de informação mais utilizadas por esse público são as Leis e Resoluções do Sistema COFEN/COREN'S, obtidas através do site desse Sistema, e os sites oficiais do governo, tais como: MEC, MS; CNJ; AGU, TCU e etc.

Já os conselheiros e presidente trocam informações e deliberam através das Reuniões Ordinárias de Plenária (ROP) e utilizam principalmente os sites do Sistema COFEN/CORENS e as informações referentes à Lei 5.905/1973 e Resolução COFEN 564/2017.

A pesquisa evidenciou ainda que os recursos tecnológicos e humanos do COREN-PB precisam ser melhorados. As redes sociais atualmente em funcionamento se resumem ao *WhatsApp* e ao *Instagram*, sendo que o canal de comunicação oficial é apenas o site, visto que o telefone se encontra desativado desde a gestão anterior, conforme os depoimentos registrados. Além disso, o quadro de funcionários está bastante reduzido, o que dificulta o atendimento de toda essa grande demanda. Vale destacar, ainda, que a autarquia atualmente possui uma única funcionária para gerir todas as redes sociais e o site.

4.1.3 Categoria 3 – Organização e armazenamento da informação

Nessa terceira categoria procurou-se conhecer as formas de organização e armazenamento da informação no COREN-PB. Conforme Choo (2011), as informações, nas instituições, são organizadas em arquivos, bancos de dados e em outros sistemas de informação, visando promover o seu compartilhamento e a sua recuperação.

De acordo com os dados levantados na pesquisa, observou-se que cada coordenador, assim como cada funcionário, é responsável pela organização e armazenamento dos documentos do seu setor. Isso demonstra que há a ausência de uma padronização nesse processo. Por fim, a digitalização de documentos também é realizada por decisão de cada coordenador ou funcionário de acordo com a necessidade do seu setor. Tal cenário revelou



que há uma ausência de Gestão Documental, o que compromete o fluxo informacional e a disponibilização de informações nos meios de comunicação oficiais da autarquia.

Destarte, percebe-se a ausência da gestão documental ou gestão de documentos, que segundo Moreno (2008), tem como objetivo: assegurar uma documentação adequada; garantir a preservação e o acesso aos documentos; permitir a recuperação das informações de forma ágil e eficaz; proporcionar o cuidado adequado e o armazenamento a baixo custo; reduzir ao essencial a massa documental produzida e aperfeiçoar os recursos humanos, físicos e materiais.

Todos esses problemas acabam refletindo na disponibilização de informações e de acordo com a opinião dos profissionais, as informações organizadas pelo COREN são vagas e complexas. Os associados afirmam que sentem muita dificuldade no acesso dessas informações o que os faz recorrer, muitas vezes, ao auxílio de um amigo ou colega de profissão mais experiente para poder obter o que procura.

Nesse sentido, aponta-se a necessidade de realizar melhorias na organização e no armazenamento das documentações da instituição, objetivando fornecer as informações necessárias para que as tomadas de decisões ocorram de maneira mais responsável e racional, com acesso a informações adequadas e de qualidade, capazes de satisfazer as necessidades dos seus públicos nesse sentido.

Além disso, a pesquisa identificou que o Conselho não possui nenhum registro de sua história, identidade, nem de sua memória organizacional. Esses aspectos precisam ser debatidos e discutidos, a fim provocar as mudanças e providências necessárias para mudar essa realidade.

4.1.4 Categoria 4 – Produtos e serviços de informação

Nessa quarta categoria, o estudo procurou verificar em que medida os produtos e serviços informacionais disponíveis para os profissionais de Enfermagem da Paraíba atendem as suas necessidades.

Para Taylor (1982), a informação buscada pelo usuário deverá ser transformada em informação útil, definida pelo autor como “informação com valor agregado”. Para que esse processo de transformação ocorra, a informação deverá ser usada para resolver, informar e colaborar com o desenvolvimento pessoal, cultural e respeitar as decisões e condutas individuais do usuário de um sistema de informação.



O site é a principal ferramenta virtual de oferta dos serviços, além de ser um produto informacional por meio do qual o profissional de Enfermagem pode se manter informado e atualizado sobre tudo que acontece na sua profissão, já que por esse ele tem acesso às leis, resoluções, decisões e pareceres.

Através do site, encontra-se, também, o serviço de ouvidoria, onde é possível realizar denúncias, fazer sugestões, reclamações e elogios. Além disso, no site existe um acervo digital com uma boa diversidade de obras, tais como protocolos, *e-books*, gibis temáticos, guias básicos, jornais, etc.

Além do site, o Conselho dispõe de redes sociais (*WhatsApp, Instagram e Facebook*) onde são divulgadas várias informações de grande interesse, como eventos, cursos, treinamentos e comunicados diversos.

A pesquisa revelou também que alguns produtos e serviços que existiam no passado ainda são lembrados pelos profissionais, a exemplo do projeto *Terças do Conhecimento*, que data do ano de 2014, e o projeto *Rodas de Conversas*, do ano de 2017, ambos veiculados no canal *TV Coren PB* e acessíveis pelo *Youtube*. Vale ressaltar que as contribuições que estes projetos trouxeram para os profissionais foram muito importantes e significativas, pois eles abordavam assuntos de grande interesse para a categoria, além de serem elaborados de forma a facilitar ao máximo o entendimento e a compreensão dos seus conteúdos por um numeroso público-alvo, residente em todas as regiões da Paraíba. Foram iniciativas muito elogiadas pelos profissionais durante os grupos focais, havendo muitos pedidos para que o Conselho retome a oferta desses produtos informacionais.

Vale acrescentar também que em 2021, durante o 23º Congresso Brasileiro dos Conselhos de Enfermagem (CBCENF), na cidade de Florianópolis-SC, que é o maior evento científico anual da área de Enfermagem na América, foi lançado o *Cofen Play*, que de acordo com COFEN (2021), consiste em uma multiplataforma digital, que “traz conteúdos educacionais, informação, entretenimento e serviços, reunindo, no mesmo ambiente, projetos e iniciativas do Cofen e Conselhos Regionais” Percebe-se que esta é uma experiência bastante inovadora e que tem como objetivo facilitar o acesso à informação dos profissionais.

Contudo, nos depoimentos colhidos evidencia-se a necessidade de promover uma adaptação do site do Conselho para atender melhor às demandas dos seus usuários. A exigência pede a realização de uma reformulação da página, do ponto de vista da arquitetura



da informação, com o objetivo de facilitar a navegação e o acesso às informações que ali se encontram disponíveis. Outra sugestão levantada foi disponibilizar, no site, um *chat* para que pudessem tanto esclarecer suas dúvidas como também solicitar outras informações mais específicas que porventura não estejam ali disponíveis. Tais esforços estão voltados a solucionar essas diversas dificuldades de acesso.

Portanto, para que o uso dos produtos e serviços de informação seja eficaz, faz-se necessário contar com uma equipe com uma capacidade suficiente para poder dar suporte a todo esse trabalho, já que estes funcionários é que ficarão responsáveis por reformular as fontes de informação, adaptando-as às reais necessidades dos seus usuários.

4.1.5 Categoria 5 – Distribuição da informação

Nessa quinta categoria, a pesquisa buscou apontar quais as maneiras de distribuição e compartilhamento de informações são utilizadas pelo COREN-PB visando atender as necessidades de informação dos seus públicos. A distribuição da informação, segundo Choo (2011), refere-se à disseminação da informação pela organização, fazendo com que ela chegue ao usuário certo, no formato, local e momento adequados.

Nesse sentido, observou-se que os coordenadores de departamentos, conselheiros e funcionários do COREN-PB, se utilizam de *e-mails*, grupos de *WhatsApp*, reuniões ordinárias, ofícios e memorandos, para propagar as informações dentro da autarquia.

A partir da coleta dos dados, verificou-se a necessidade da gestão tornar-se mais participativa. Esse trabalho participativo, colaborativo, realizado coletivamente, necessita da utilização de vários meios e instrumentos de comunicação, tais como as reuniões presenciais, as rodas de conversas, a apresentação e a discussão de relatórios realizados periodicamente, etc. Tais meios, infelizmente, não são uma realidade no Conselho hoje, visto que as reuniões ordinárias são uma exclusividade dos conselheiros e presidente, ainda que alguns funcionários ou coordenadores também participem eventualmente, em situações quando a pauta diz respeito ao seu respectivo departamento, por exemplo.

Durante a pesquisa, os profissionais foram inquiridos a opinarem sobre como o COREN-PB poderia melhorar a distribuição da informação. Sugestões foram dadas e uma delas surgiu com bastante frequência, que foi a de enviar informações via *e-mail* para os profissionais, além do envio por meio do grupo de *WhatsApp* do Conselho.



Além disso, constatou-se a necessidade da autarquia possuir uma linguagem mais clara e acessível para um melhor entendimento da legislação. Também foi constatado que é necessário realizar uma ampliação das suas redes sociais, melhoria do tratamento de informações, interação entre autarquia e instituições de ensino formadoras de profissionais de Enfermagem, educação permanente para os funcionários e profissionais registrados e ainda o envio de *e-mails* para os profissionais, com informações pertinentes à categoria. Todas essas questões, se não resolvidas, comprometem o compartilhamento da informação e, conseqüentemente, a produção de significados e valores que a informação deve possibilitar, acarretando, inclusive, problemas diversos no que diz respeito à sua utilização.

4.1.6 Categoria 6 – Uso da informação

Nessa sexta categoria, buscou-se descrever o uso das informações adquiridas por intermédio do COREN-PB e como essas informações estão sendo assimiladas e utilizadas tanto pelos profissionais de Enfermagem da Paraíba como pelos coordenadores de departamento do Conselho, funcionários, conselheiros e presidente.

O estudo mostra que os profissionais de enfermagem utilizam bastante as redes sociais, como *Instagram*, *Facebook* e *WhatsApp* para buscar informações, porém as acham limitadas, já que, segundo eles, elas não possibilitam uma boa interação e também não possuem um funcionamento constante. Além disso, de acordo com os conselheiros e o presidente, há uma forte utilização das redes sociais para promoção de eventos, a exemplo da Semana da Enfermagem, onde aconteceram vários encontros virtuais.

A partir desses depoimentos, percebe-se o reconhecimento que todos os funcionários, conselheiros e coordenadores, têm sobre a importância da informação. Porém, não basta poder contar com a informação; é importante que o emissor e o receptor estejam em consonância, do contrário, não há criação de significados. Na ausência de informações adequadas, a tomada de decisão ficará comprometida, daí a importância de realizar o tratamento dessas informações, deixando-as com a qualidade e disponibilidade adequada, para que sejam capazes de gerar conhecimento.

De acordo com Choo (2011), para que haja construção de significados e entendimento, o uso da informação deve dispor de métodos e processos que ofereçam boa flexibilidade da informação e proporcionem a avaliação e o compartilhamento ativo de diversas representações entre os indivíduos.



O resultado da análise do uso da informação sugere a necessidade de promover uma mudança no estado de conhecimento desses sujeitos, seja por meio da retomada de produtos e serviços informacionais bem aceitos pela categoria em gestões passadas, seja pela criação de novos produtos, além do desenvolvimento de cartilhas e outros produtos informacionais que abordem assuntos específicos e de interesse do Conselho e da categoria. Nesse sentido, a informação dará os subsídios necessários para o desenvolvimento das ações, criando significados, gerando conhecimento e contribuindo para a tomada de decisões.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do modelo de gestão da informação proposto por Choo (2011), este estudo teve como objetivo analisar o processo de gestão da informação no Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba. Após a definição do objetivo geral, foram determinados os objetivos específicos, onde foi possível analisar o uso da informação pela categoria de Enfermagem e pelos colaboradores deste órgão, no que concerne às suas necessidades, busca e uso da informação. Assim, o estudo apresenta a análise das seis etapas do processo de Gestão da Informação, sugeridas pelo modelo de Choo (2011), no COREN-PB.

Considerando os resultados obtidos por meio da análise do processo de Gestão da Informação no COREN-PB, constatou-se, a partir da análise das seis categorias pertencentes ao modelo de GI proposto por Choo (2011), que a Gestão da Informação, na autarquia, apresenta falhas em todo o seu processo. Concluiu-se, portanto, a partir do que foi analisado, que se faz necessária a implantação de um trabalho de Gestão da Informação, desenvolvido sob uma perspectiva profissional, no Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba.

Por fim, esta pesquisa demonstrou as inúmeras contribuições que a Gestão da Informação, quando aplicada de forma estruturada e planejada, é capaz de realizar, pois possibilita que a organização realize as mudanças necessárias para trabalhar com a informação de maneira estratégica, garantindo, assim, que seus objetivos sejam atingidos da melhor maneira possível, já que assim poderá contar com o auxílio da GI em todos os seus processos.

Destarte, as suas práticas e ações contribuirão para uma aplicação mais eficaz dos recursos informacionais do órgão, à medida que a GI poderá orientar a reestruturação de produtos e serviços informacionais existentes e ainda propor a criação de novos, possibilitando, assim, atender, da melhor maneira possível, as necessidades informacionais



dos profissionais de Enfermagem atendidos por esta autarquia. Isso também será de grande valia para os seus gestores e funcionários, uma vez que a GI prestará uma grande contribuição em todas as fases do processo decisório e operacional.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, M.M. **Introdução à metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. 10. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2017.
- BARDIN, L. **Análise do conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.
- BRASIL. Lei nº 5.905, de 12 de julho de 1973. Dispõe sobre a criação dos Conselhos Federal e Regionais de Enfermagem e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 12 jul. 1973.
- CARVALHO, L. F.; ARAÚJO JÚNIOR, R. H. Gestão da informação: estudo comparativo entre quatro modelos. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 28, n. 1, p. 71-84, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/23502>. Acesso em: 16 fev. 2020.
- COFENPLAY traz serviços, informação e entretenimento para os profissionais. **COFEN**, 2021. Disponível em: http://www.cofen.gov.br/cofenplay-traz-servicos-informacao-e-entretenimento-para-os-profissionais_91333.html. Acesso em: 16 out. 2021.
- COFEN. Resolução **COFEN** nº 564/2017: Código de Ética dos profissionais de Enfermagem. Disponível em: http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-5642017_59145.html. Acesso em: 1 nov. 2021.
- CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. 3. ed. São Paulo: Senac, 2011.
- DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.
- GERHARD, T. E. et al. Estrutura do projeto de pesquisa. In: GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (Org). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. p. 65-88.
- IERVOLINO, S.A; PELICIONE, M.C.F. A utilização do grupo focal como metodologia qualitativa na promoção da saúde. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v.35, n.2, p.115-121, 2001.
- MARCHAND, D. A. **Competing with information**: a manager's guide to creating business value with information content. Chichester: John Wiley & Sons, 2000.



MORENO, N.A. Gestão documental ou gestão de documentos: trajetória histórica. In: BARTALO, L. MORENO, N. A. (Orgs.). **Gestão em arquivologia**: abordagens múltiplas. Londrina: EDUEL, 2008. p. 73-88.

PEREIRA, F. C. M. O processo de conversão do conhecimento em uma escola de atendimento especializado. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 10, n. 20, p. 38-53, 2005. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/38254>. Acesso em: 22 ago. 2022.

RASCÃO, José Poças. **Da gestão estratégica à gestão estratégica da informação**: como aumentar o tempo disponível para a tomada de decisão estratégica. Rio de Janeiro: E-papers, 2006.

SAEGER, M. M. M. T. **Análise do processo de Gestão da Informação e do Conhecimento no Orçamento Participativo no município de João Pessoa/PB**. 2018. 296f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2018.

SANTOS, B. R. P.; BIAGGI, C.; DAMIAN, I. P. M. Perspectivas sobre a atuação da gestão da informação na área da saúde: uma análise da produção científica em âmbito nacional. **Revista Brasileira de Educação em Ciência da Informação**, v. 6, n. Especial, p. 31-42, 2019. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/114087>. Acesso em: 16 fev. 2020.

SILVA, J. L. C.; GOMES, H. F. Conceitos de informação na Ciência da Informação: percepções analíticas, proposições e categorizações. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 25, n.1, p. 145- 157, jan./abr. 2015.

TAYLOR, R. S. Value-added processes in the information lice cycle. **Journal of the American Society of information Science**, v.33, n.5, p. 341-346, 1982.