

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Angela Gonzalez del Mauro

GESTÃO DO CONHECIMENTO EM SAÚDE NO BRASIL:
uma abordagem preliminar

Porto Alegre

2010

Angela Gonzalez del Mauro

GESTÃO DO CONHECIMENTO EM SAÚDE NO BRASIL:
uma abordagem preliminar

Monografia desenvolvida como requisito à conclusão da atividade de Trabalho de Conclusão de Curso apresentada para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof^a Ms. Maria do Rocio F. Teixeira

Porto Alegre

2010

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Carlos Alexandre Netto

Vice-Reitor: Rui Vicente Oppermann

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretor: Ricardo Schneiders da Silva

Vice-Diretora: Regina Helena Van der Lann

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Ana Maria Mielniczuk de Moura

Chefe Substituta: Helen Beatriz Frota Rozados

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Coordenadora: Glória Isabel Sattamini Ferreira

Vice-Coordenadora: Samile Andréa de Souza Vanz

M457g Mauro, Angela Gonzalez del

Gestão do Conhecimento em Saúde no Brasil: uma abordagem preliminar / Angela Gonzalez del Mauro – 2010.
42 f.

Monografia (graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Departamento de Ciências da Informação, 2010.

Orientação: Prof^a Ms. Maria do Rocio Fontoura Teixeira, Departamento de Ciências da Informação.

1. Conhecimento 2. Informação 3. Gestão do Conhecimento I. Teixeira, Maria do Rocio Fontoura II. Título.

Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação

Departamento de Ciências da Informação

Rua Ramiro Barcelos, 2705

CEP: 90035-007

Porto Alegre – RS

Telefone: (51) 3308-5067

Fax: (51)3308-5435

E-mail: fabico@ufrgs.br

RESUMO

Apresenta conceitos relacionados ao tema Gestão do Conhecimento. Relata pesquisa realizada na área da Saúde. Descreve ações voltadas à consolidação das práticas de Gestão do Conhecimento em Saúde em instituições subordinadas ao Ministério da Educação e Ministério da Saúde do Brasil.

Palavras-chave: Conhecimento. Informação. Gestão do Conhecimento.

ABSTRACT

It presents concepts related to the topic of Knowledge Management. Relates the research in the area of Health. Describes actions to consolidate the practices of Knowledge Management in Health and institutions subordinate to the Ministry of Education and Ministry of Health of Brazil.

Keywords: Knowledge. Information. Knowledge Management.

Gestão do Conhecimento em Saúde no Brasil:
uma abordagem preliminar

Monografia apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Profª Ms. Maria do Rocio Fontoura Teixeira
Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Orientadora

Profª Ms. Eliane Lourdes da Silva Moro
Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Examinadora

Profª Bel. Helen Rose Flores de Flores
Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Examinadora

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos professores da FABICO, em especial à professora Maria do Rocio, a quem devo a inspiração para a realização deste trabalho; aos meus colegas de faculdade com os quais dividi minhas dificuldades e também minhas conquistas, especialmente à Fabiana, minha primeira amiga na FABICO, e a Adriana Bittencourt, a quem adotei como “bicho”; aos meus amigos que compreenderam minha ausência em diversas oportunidades durante estes anos de faculdade e, principalmente, à minha mãe, a quem devo tudo, a meu filho, a quem amo incondicionalmente, e ao meu marido, sempre compreensivo, atencioso e AMIGO, acima de tudo.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

- ANVISA** – Agência Nacional de Vigilância Sanitária
- BIBLIOSUS** – Rede de Bibliotecas e Unidades de Informação Cooperantes da Saúde
- BIREME** – Biblioteca Regional de Medicina
- BVS** – Biblioteca Virtual em Saúde
- CGDI** – Coordenação-Geral de Documentação e Informação/ Ministério da Saúde
- CGGC** – Coordenação-Geral de Gestão do Conhecimento/ Ministério da Saúde
- CNPq** – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico/ Ministério da Ciência e Tecnologia
- CNS** – Cartão Nacional de Saúde
- DCVISA** – Diretório de Conhecimento em Vigilância Sanitária
- DeCiT** – Departamento de Ciência e Tecnologia
- DeCS** – Descritores em Ciências da Saúde
- DOGES** – Departamento de Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde
- Escola GHC** – Centro de Educação Tecnológica e Pesquisa em Saúde/ Gerência de Ensino e Pesquisa/ Grupo Hospitalar Conceição/ Ministério da Saúde
- FAPERGS** – Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio Grande do Sul/ Secretaria de Estado da Ciência e Tecnologia
- FIOCRUZ** – Fundação Oswaldo Cruz
- GC** – Gestão do Conhecimento
- GEP** – Gerência de Ensino e Pesquisa/ Grupo Hospitalar Conceição/ Ministério da Saúde
- GesPública** – Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização
- GHC** – Grupo Hospitalar Conceição/ Ministério da Saúde
- GPPG** – Grupo de Pesquisa e Pós-Graduação/ Hospital de Clínicas de Porto Alegre/ Secretaria de Ensino Superior/ Ministério da Educação
- HCPA** – Hospital de Clínicas de Porto Alegre/ Secretaria de Ensino Superior/ Ministério da Educação
- IPEA** – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
- MS** – Ministério da Saúde do Brasil
- OPAS** – Organização Pan-Americana da Saúde

SAA – Subsecretaria de Assuntos Administrativos/ Ministério da Saúde

SE – Secretaria Executiva/ Ministério da Saúde

SES – Secretaria de Ensino Superior/ Ministério da Educação

SGTES – Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde/ Ministério da Saúde

SUS – Sistema Único de Saúde

UNA SUS – Universidade Aberta do Sistema Único de Saúde

VISA – Vigilância Sanitária

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
1.1	Contexto e Delimitação do Trabalho	9
1.1.1	Justificativa	10
1.1.2	Definição do Problema	10
2	OBJETIVOS	11
2.1	Objetivo Geral	11
2.2	Objetivos Específicos	11
3	REFERENCIAL TEÓRICO	12
3.1	Dados, Informação e Conhecimento	12
3.2	Gestão do Conhecimento	15
3.3	Fontes de Informação	17
4	METODOLOGIA	19
4.1	Modelo de Pesquisa	19
4.2	Fontes Utilizadas	19
4.3	Limitações da Pesquisa	19
4.3.1	Limitação Geográfica	19
4.3.2	Limitação Temporal	19
4.3.3	Limitação às Fontes Especializadas	19
5	GESTÃO DO CONHECIMENTO EM SAÚDE NO BRASIL	21
5.1	Ministério da Saúde do Brasil	23
5.2	BIREME	24
5.3	BIBLIOSUS	25
5.4	DCVISA	25
5.5	FIOCRUZ	26
5.6	UNA SUS	27
6	AÇÕES VOLTADAS À GESTÃO E DISSEMINAÇÃO DO CONHECIMENTO	29
6.1	Ouvidoria Geral do SUS	29
6.2	Rádio Saúde	30
6.3	Cartão Nacional de Saúde	30

6.4	Bulário Eletrônico	31
6.5	Canal Saúde	31
7	A GESTÃO DO CONHECIMENTO EM SAÚDE NO RIO GRANDE DO SUL	32
7.1	Grupo Hospitalar Conceição	32
7.2	Hospital de Clínicas de Porto Alegre	33
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS	35
	REFERÊNCIAS	36

1 INTRODUÇÃO

O tema Gestão do Conhecimento se insere no cenário da saúde no Brasil com o intuito de organizar as informações referentes aos seus serviços para o compartilhamento e geração de novos conhecimentos, além de sua difusão através de publicações impressas e em meio eletrônico.

Surge, então, a iniciativa da Organização Pan-Americana da Saúde Brasil (OPAS Brasil) de promover, a partir de 2007, a construção coletiva da gestão da informação e do conhecimento em saúde, tarefa esta realizada em conjunto com o Ministério da Saúde e demais instituições do Sistema Único de Saúde do Brasil (SUS).

A Biblioteconomia, considerada como uma das Ciências da Informação pelo seu caráter interdisciplinar e pelo estudo da informação como objetivo, insere-se neste contexto com a realização desta pesquisa.

Trata-se de um trabalho de caráter exploratório, com vistas à análise qualitativa das informações e apresentação de fontes especializadas e ações voltadas à Gestão do Conhecimento em Saúde no Brasil.

1.1 Contexto e Delimitação do Trabalho

O contínuo aumento da produção do conhecimento em saúde aliado à necessidade de sua gestão, além das informações referentes ao conhecimento gerado instiga a vontade de entender como este processo se dá.

Este trabalho foi realizado dentro do contexto da gestão do conhecimento produzido na área da saúde, levantando suas fontes de informação e as ações voltadas a esta gestão.

1.1.1 Justificativa

A realização deste trabalho motiva-se, primeiramente, na proximidade com o tema em função da atividade administrativa desenvolvida na área da saúde, além da identificação com a disciplina Gestão do Conhecimento cursada no sexto semestre do curso de Biblioteconomia.

Serve, também, como estímulo a esta pesquisa, a iniciativa da Coordenação-Geral de Documentação e Informação (CGDI) de mapear as ações de geração, divulgação e compartilhamento das informações no Ministério da Saúde.

A CGDI integra a Subsecretaria de Assuntos Administrativos (SAA), responsável pelo planejamento, coordenação e supervisão de execução das atividades de documentação, informação, arquivo, biblioteca e processo editorial da Secretaria Executiva (SE) do Ministério da Saúde do Brasil (MS).

1.1.2 Definição do Problema

Analisando os diferentes materiais bibliográficos referentes ao tema Gestão do Conhecimento, identifica-se a existência de inúmeras fontes sobre o assunto, com ênfase para as fontes eletrônicas.

Quais são as principais fontes especializadas em saúde no Brasil?

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral deste trabalho é verificar a Gestão do Conhecimento em Saúde no Brasil, a partir do levantamento das fontes especializadas de informação da área.

2.2 Objetivos Específicos

Este trabalho tem como objetivos específicos:

- a) Definir Gestão do Conhecimento;
- b) Apresentar as fontes eletrônicas de informação em saúde;
- c) Identificar as ações voltadas à Gestão do Conhecimento em Saúde.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

A revisão de literatura tem como objetivo orientar este estudo, dando embasamento teórico para a estruturação e compreensão dos temas a serem abordados durante a sua realização.

Para tanto serão apresentados conceitos como dados, informação e conhecimento e a inter-relação entre estes, a Gestão do Conhecimento numa abordagem preliminar, haja vista os objetivos desta pesquisa, e fontes de informação, considerando-se a importância da sua utilização para a realização deste trabalho.

3.1 Dados, Informação e Conhecimento

Com a finalidade de introduzir ao tema principal desta pesquisa, a Gestão do Conhecimento, serão apresentados aqui conceitos referentes a dados, informação e conhecimento.

De acordo com Davenport e Prusak (1998, p. 2) dados são um “[...] conjunto de fatos distintos e objetivos, relativos a eventos”. Continuando neste tema diz que “[...] em um contexto organizacional, dados são utilitariamente descritos como registros estruturados de transações.” Afirmam, ainda, que os dados são transformados em informação quando seu criador lhes acrescenta significado, o qual pode ser agregado por meio de cinco processos: contextualização, categorização, cálculo, correção e condensação.

Desta forma, Drucker afirma que:

Uma base de dados, por maior que seja, não é informação. Ela é um minério de informação. Para que a matéria prima se transforme em informação, ela precisa ser organizada para uma tarefa, dirigida para desempenho específico, aplicada a uma decisão. (1997, p. 67)

Pode-se deduzir, então, que dados são representações que somente possuem sentido quando inseridas em determinado contexto. Sua ordenação é fundamental para a construção de uma informação e a consequente base para a tomada de decisões.

Quanto às informações Drucker (1999, p. 32) apresenta como “[...] dados interpretados, dotados de relevância e propósito.” Já segundo Davenport e Prusak (1998, p. 4) informação é descrita como uma mensagem, geralmente na forma de um documento, que tem como finalidade mudar o modo como o destinatário percebe algo, modificando de alguma forma seu pensamento “[...] a informação visa modelar a pessoa que recebe no sentido de fazer alguma diferença em sua perspectiva”.

De acordo com Tarapanoff (2006, p. 23), a informação, no contexto da gestão da informação:

[...] refere-se a todos os tipos de informação de valor, tanto de origem interna quanto externa à organização. Inclui recursos que se originam na produção de dados, tais como de registros e arquivos, que vêm da gestão de pessoal, pesquisa de mercado, da observação e análise utilizando os princípios da inteligência competitiva, de uma vasta gama de fontes.

No que tange à conceituação de conhecimento deve-se considerar dois tipos, segundo Nonaka e Takeuchi (1997, p. 18): o conhecimento tácito e o conhecimento explícito.

Conhecimento tácito é aquele que existe na mente dos indivíduos e que, por vezes, é de difícil comunicação a outras pessoas. Este tipo de conhecimento, constituído de elementos cognitivos e técnicos, auxilia na percepção e definição de mundo por parte de seus atores quanto a seus elementos cognitivos. Já os elementos técnicos, provenientes de suas experiências, constituem as habilidades de uma pessoa.

Por conhecimento explícito entende-se aquele que pode ser formalmente repassado a outras pessoas com a mesma facilidade com que são identificados, podendo ser processados, transmitidos e armazenados eletronicamente, através de linguagens formais ou sistemáticas.

Além destas duas formas de conhecimento, tácito e explícito, Gutiérrez (2006) aponta outros quatro tipos de conhecimento relacionados às organizações: conhecimento individual (caracterizado pela soma de todos os conhecimentos tácitos e explícitos do indivíduo), conhecimento organizacional (descritos pelo autor como sendo o conhecimento próprio da organização disponível através de documentos), conhecimento interno (aquele que irá determinar o funcionamento da organização) e conhecimento externo (refere-se às informações divulgadas pela organização no intuito de se relacionar com outras organizações).

Nonaka e Takeuchi (1997, p. 63) diferem conhecimento de informação por ter este uma função com características e intenções específicas, além de ser um processo dinâmico de justificar a crença pessoal com relação à verdade.

Para Stewart pode-se diferenciar informação de conhecimento como segue:

O conhecimento dura mais do que a informação – e por vezes é eterno. Ter conhecimento, dominar um assunto, é algo diferente e maior do que saber de um fato ou possuir muitas informações a respeito de alguma coisa. (STEWART, 2002, p. 31).

Segundo Drucker (1999) o que se considera conhecimento hoje é algo altamente especializado, passível de comprovação somente através de ações. Esta afirmação apresenta uma nova realidade em relação ao que acontecia em outras épocas, quando o conhecimento possuía um sentido amplo e de difícil definição.

A expressão “gestão do conhecimento” derivou, de acordo com Tarapanoff (2006, p.28), da necessidade de apresentação de novas e melhores práticas e soluções que somente a informação não pode fornecer:

“[...] uma disciplina que trabalha sistematicamente a informação e o conhecimento visando ao aumento da capacidade de resposta da empresa ao meio ambiente com inovação e competência, desenvolvendo a eficácia e o conhecimento corporativo”.

Dando continuidade ao tema Tarapanoff (2006, p.29) afirma que “o conhecimento transforma-se em informação no momento de sua transmissão, envolvendo o processo mental da compreensão, entendimento e aprendizado que se processa na mente”.

Sobre dados, informação e conhecimento Teixeira Filho (2000, p. 21) afirma que:

Para transformar dados em informações precisamos de ferramentas. Mas para transformar informação em conhecimento precisamos de tempo. Conhecimento não é nem dado nem informação, mas está relacionado a ambos. Podemos pensar em informação como sendo dado que faz sentido, que faz diferença. Mas o conhecimento seria então um conjunto formado por experiências, valores, informação de contexto e – por que não? – criatividade aplicada e avaliação de novas experiências e informações. Esta abordagem, útil para aplicações ao trabalho e às organizações, identifica o conhecimento como algo inseparável das pessoas.

Analisando as citações acima, pode-se afirmar que dados e informações podem ser armazenados e manipulados, o que não ocorre com o conhecimento, uma vez ser este último dotado de características subjetivas ligadas às práticas e ações individuais.

3.2 Gestão do Conhecimento

Serão apresentados nesta seção conceitos preliminares de Gestão do Conhecimento, considerando-se ser um dos objetivos desta pesquisa a definição do que vem a ser esta gestão, com foco nas suas ações na área da saúde.

Entre outras definições a GC apresenta-se por Cândido e Araújo (2003, p. 39) como “um conjunto de técnicas e ferramentas que permitem identificar, analisar e

administrar, de forma estratégica e sistêmica, o ativo intelectual da empresa e seus processos associados”.

Para Colauto e Beuren (2003, p. 6) a Gestão do Conhecimento trata das passagens do conhecimento tácito para explícito e vice-versa, à medida que busca transformar o conhecimento individual em recursos disponíveis às outras pessoas por meio da conversão do conhecimento tácito em palavras ou números passíveis de compreensão.

A Gestão do Conhecimento surge na primeira metade da década de 1990, de acordo com Barbosa e Paím (2003), sendo reconhecida como tecnologia de gerência:

Na década de 1990, os dois aspectos mais marcantes da estrutura econômica contemporânea – a mudança no regime de acumulação no sentido da flexibilização da produção, do mercado e da força de trabalho, e a globalização – já aparecem suficientemente amadurecidos, configurando os modos de inserção e de competição das empresas no mercado. Essa década repercutiu tentativas feitas nas duas décadas anteriores de descrever o fenômeno da mutação social que já se insinuava desde a década de 1970. (BARBOSA, PAÍM, 2003, p. 267).

No que se refere à Gestão do Conhecimento em organizações, Teixeira Filho afirma que:

As pessoas têm usado conhecimento nas organizações há muito tempo, pelo menos implicitamente. O conhecimento da empresa, da competição, dos processos, do ramo de negócio, enfim, tem estado por trás de milhões de decisões estratégicas e operacionais ao longo dos anos. No entanto, o reconhecimento de que o conhecimento é um recurso que precisa ser gerenciado é relativamente recente. (TEIXEIRA FILHO, 2000, p. 22).

3.3 Fontes de Informação

A literatura da área da Biblioteconomia e das Ciências da Informação indica que as fontes de informação podem ser divididas de acordo com a sua natureza, identificadas como: primárias, secundárias e terciárias.

De acordo com Dias e Pires (2005) as fontes primárias devem conter informações originais ou pelo menos novas interpretações de fatos ou idéias já conhecidas; as secundárias têm o objetivo de facilitar o uso das primárias e as terciárias devem guiar os usuários para as outras duas já mencionadas. Esta definição indica a interligação dos três tipos pela conexão entre estes.

As necessidades informacionais variam entre usuários e para tal existem tipos específicos de fontes a serem utilizadas, segundo CAMPELLO (2003, p. 37):

As organizações constituem importante fonte de informação. O acesso às informações de uma organização pode se dar através dos indivíduos a ela ligados ou dos documentos que ela gera. Algumas organizações, por sua natureza, têm na divulgação de informações sua própria razão de ser. É o caso da maioria das organizações não lucrativas que produzem uma variedade de documentos que podem ser facilmente obtidos, muitas vezes gratuitamente.

Obras de referência, como enciclopédias, dicionários, manuais, bibliografias, revisões de literatura, catálogos, etc. Guinchat e Menou (1994) classificados como "documentos secundários" ou de "segunda mão", por não obterem informações originais, mas sim repetindo e organizando as informações que dispõem, podem ser identificados como elos de ligação entre as informações por remeterem a outras fontes.

Fontes pessoais, bastante utilizadas em determinados segmentos, são aquelas em que os indivíduos acumulam informações sobre determinado tema, passando a ser identificados como fontes, sendo assim reconhecidos por seus pares. Caracterizam-se por sua informalidade, pois não pertencem a nenhum sistema

documental e se manifestam principalmente através de profissionais de uma determinada área.

A consulta às fontes pessoais, se dá, geralmente, através de entrevistas. Sua confiabilidade dependerá da instrução a respeito de uma determinada informação que esta fonte pessoal retém, cabe ao entrevistador selecionar os resultados obtidos. Há, além das fontes mencionadas, todas com grande aceitação pública, a Internet, hoje considerada a fonte de informação mais utilizada em qualquer parte do mundo. Devido a essa rede:

[...] a sociedade vem se transformando de forma dinâmica e aparentemente, sem precedentes na nossa história. O governo, os negócios, as universidades e uma grande parte da população dos países desenvolvidos já começam a depender demasiadamente da Internet. Uma parte significativa dos principais recursos, antes disponíveis apenas em bibliotecas, pode ser acessado hoje de forma on-line [...]. (GUIMARÃES, 2005, p. 159).

O que significa que muitas das fontes citadas anteriormente podem ser encontradas na *Internet*, inclusive documentos disponibilizados por bibliotecas, que atualmente existem, também, em formato digital.

As fontes especializadas de informação serão as de maior relevância na realização desta pesquisa, tendo em vista a abordagem exploratória desta e seus objetivos direcionados a uma área específica: a saúde no Brasil.

4 METODOLOGIA

O modelo de pesquisa, delimitação das fontes utilizadas e limitações específicas para a realização deste trabalho serão informados a seguir.

4.1 Modelo de Pesquisa

Esta pesquisa apresenta caráter exploratório, com abordagem qualitativa através de análise das informações coletadas.

4.2 Fontes Utilizadas

As fontes utilizadas para a sua execução constituem lista de fontes especializadas em Saúde no Brasil, com ênfase nas fontes eletrônicas, tendo em vista a variedade de *sites* que apresentam e exploram este tema.

4.3 Limitações da Pesquisa

4.3.1 Limitação Geográfica

A pesquisa limita-se a coleta de informações sobre a Gestão do Conhecimento em Saúde no Brasil.

4.3.2 Limitação Temporal

Limita-se este trabalho a materiais produzidos a partir do ano de 1995, devendo-se a utilização desta data por ser identificada a segunda metade da década de 1990 como início do reconhecimento da Gestão do Conhecimento como tecnologia de gerência, já citado anteriormente neste trabalho.

4.3.3 Limitação às Fontes Especializadas

Utiliza-se, também, a limitação à coleta de informações referentes à Gestão do Conhecimento em Saúde no Brasil em *sites* e material bibliográfico especializado

produzido no âmbito da Administração Pública e de organizações nacionais e internacionais especializadas em saúde.

Este critério deve-se à preocupação com a legitimidade das informações e no intuito de identificar as ações governamentais referentes ao tema.

5 GESTÃO DO CONHECIMENTO EM SAÚDE NO BRASIL

De acordo com o DeCS¹ (Descritores em Ciências da Saúde) da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS Brasil), Gestão do Conhecimento para a Pesquisa em Saúde pode ser definido como um sistema que organiza os fluxos da informação, proporciona a geração, apropriação, intercâmbio e uso de conhecimentos necessários para o aumento da eficácia da investigação em ciência e tecnologia em saúde.

Diversas ações voltadas à Gestão do Conhecimento (GC) em Saúde são desenvolvidas atualmente.

No Brasil, a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), Escritório Regional para as Américas da Organização Mundial da Saúde (OMS), OPAS Brasil, em parceria com o Ministério da Saúde e demais instituições do Sistema Único de Saúde do Brasil, vem construindo de forma coletiva a gestão da informação e do conhecimento em saúde.

Desde 1902 a OPAS vem acumulando informação e conhecimento em saúde, em ações tidas como coerentes com os princípios preconizados para a gestão do conhecimento.

Anterior aos atuais conceitos de Gestão do Conhecimento, havia o que se denominou como a gestão por competências, a gestão por processos e a qualidade total, conceitos vinculados com a produtividade e a competitividade das empresas na era da globalização. Temos, então, mais uma definição de GC como um conjunto de processos e sistemas que permitem o aumento do capital intelectual das empresas mediante a gestão de suas capacidades e resolução eficiente de problemas.

A que se considerar, também, a necessidade de compartilhamento e transferência de conhecimento dos funcionários de uma instituição com os demais. Assim, cada indivíduo contribui com seu conhecimento para a melhoria da capacidade coletiva dos demais membros da organização, contribuindo, conseqüentemente, para a evolução da instituição.

¹ Disponível em: < <http://decs.bvsalud.org/P/decsweb2010.htm> >

Pesquisas realizadas pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada² (IPEA) com início no ano de 2003 em setores da administração pública federal sobre o tema Gestão do Conhecimento apresentaram as dificuldades para a implantação da GC nos mais variados órgãos e entidades avaliados.

A etapa destinada ao estudo da GC em organizações da área da saúde, realizada em 2007 e intitulada "Gestão do Conhecimento em Organizações Públicas de Saúde", teve como um de seus objetivos avaliar o estágio de implementação e o alcance das ações relacionadas à Gestão do Conhecimento nas instituições de saúde avaliadas, as quais foram divididas em duas categorias: centros de pesquisa clínica (unidades vinculadas a hospitais universitários e outras organizações de saúde) e organizações adesas ao GesPública (Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização).

As metodologias utilizadas, baseadas em análise do processo de oficinas regionais, tendo em vista a abrangência nacional do trabalho, e a utilização de questionários para a coleta de dados, teve as práticas para a GC classificadas em três categorias:

- Práticas relacionadas a aspectos da gestão de recursos humanos;
- Práticas relacionadas à estruturação dos processos organizacionais;
- Práticas relacionadas à base tecnológica e funcional.

Após análise de todo o material coletado com as oficinas regionais e instrumentos de pesquisa, constatou-se que as iniciativas de implantação da Gestão do Conhecimento nas instituições avaliadas estava sendo pouco efetiva, sendo sugerida a utilização dos resultados daquela pesquisa para a definição de políticas de institucionalização da GC.

Não foram identificados, nas fontes consultadas para a presente pesquisa, considerações sobre a utilização dos resultados do trabalho realizado pelo IPEA para a implantação ou aperfeiçoamento dos processos de gestão do conhecimento nas instituições participantes do trabalho realizado no ano de 2007.

Em fevereiro de 2009, o "Seminário sobre Tecnologia, Gestão da Informação e Conhecimento em Saúde Pública: compartilhando experiências" realizado pela OPAS

² Disponível em: < <http://www.ipea.gov.br/portal/> >

Brasil apresentou algumas definições e experiências, além dos desafios para a Gestão do Conhecimento (GC) em Saúde.

Na ocasião foram identificados como desafios à GC:

- a) Necessidade de mudança cultural organizativa das instituições;
- b) Incorporação das novas tecnologias de informação e comunicação;
- c) Mudança individual de conduta, fazendo com que os trabalhadores da saúde aprendam e participem do intercâmbio de informação, na geração do conhecimento em saúde.

A OPAS tem sido, desde sua criação, uma organização baseada na informação e no conhecimento, utilizando as principais tecnologias disponíveis. O avanço nas tecnologias de informação e comunicação (TICs) tornou necessária a reformulação dos modelos de armazenamento, acesso e disseminação das informações em saúde.

O modelo de Gestão do Conhecimento da Organização possui três pilares principais: atenção básica, promoção da saúde e proteção social, representando um grande desafio quando apresentado o Sistema Único de Saúde (SUS) e seus princípios como referência – acesso universal e equitativo, informações que favoreçam a participação social, apropriação do conhecimento gerado pela participação social.

A seguir serão apresentadas algumas das instituições nacionais aliadas a OPAS Brasil e programas desenvolvidos para a Gestão do Conhecimento.

5.1 Ministério da Saúde do Brasil

A Coordenação-Geral de Gestão do Conhecimento (CGGC), criada em 2007 e subordinada ao Departamento de Ciência e Tecnologia (DeCiT) do Ministério da Saúde³, tem como missão promover a utilização do conhecimento científico pelos gestores e profissionais da saúde, assim como pela sociedade.

³ Disponível em: <

http://portal.saude.gov.br/portal/saude/Gestor/visualizar_texto.cfm?idtxt=32737&janela=1>

A disseminação do conhecimento científico produzido pelo DeCiT é realizada através dos seguintes canais de comunicação:

- a) Informe Ciência, Tecnologia e Inovação em Saúde – Informativo temático com resultados de pesquisas, coberturas de eventos e assuntos de interesse dos gestores e demais profissionais da saúde e população em geral. O acesso está disponível pela Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde (BVS/MS), na seção Publicações.
- b) *Clipping* Ciência, Tecnologia e Inovação em Saúde: publicação quinzenal com artigos e notícias sobre ciência e inovação com aplicação para a saúde. Sua divulgação se dá em veículos especializados.
- c) Ciência e Tecnologia no Portal da Saúde: a CGGC alimenta a página Pesquisa em Saúde/Ciência e Tecnologia, onde são divulgados eventos, editais de fomento à pesquisa e outros temas de interesse de profissionais e gestores.

5.2 BIREME

O Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde, também conhecido por seu nome original BIREME⁴ (Biblioteca Regional de Medicina), é um centro especializado da Organização Pan-Americana da Saúde/ Organização Mundial da Saúde (OPAS/OMS) orientado à cooperação técnica em informação científica em saúde, sediado no Brasil desde a sua criação em 1967.

O objetivo da BIREME é contribuir para o desenvolvimento da saúde das populações da Américas, promovendo a cooperação entre países, a democratização do acesso à informação científica e técnica e intercâmbio de conhecimentos visando à melhoria dos sistemas de saúde, educação e pesquisa, tendo como uma das mais significativas ações a criação da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS).

⁴ Disponível em: < <http://regional.bvsalud.org/php/index.php> >

Construída de forma cooperativa, a BVS tem como objetivo principal o fortalecimento das capacidades e infra-estruturas, facilitando o amplo acesso à informação para a melhoria contínua da saúde e para o desenvolvimento sustentável da região.

5.3 BIBLIOSUS

A Rede de Bibliotecas e Unidades de Informação Cooperantes da Saúde – Brasil⁵ (BIBLIOSUS) tem o desafio de consolidar a participação das Unidades de Informação e instituições de Sistema Único de Saúde por meio de articulações políticas, estratégias e metodologias integradas, visando o compartilhamento de experiências em todos os níveis da administração pública para a difusão do conhecimento gerado em saúde.

Principais objetivos da rede BIBLIOSUS:

- Fomentar o debate, a pesquisa e a promoção em saúde;
- Ampliar a representatividade da literatura gerada pelas instituições públicas;
- Resgatar a memória institucional do SUS visando o acesso, compartilhamento e difusão de informações pertinentes à Saúde Pública;
- Promover o acesso às fontes de informação em saúde.

5.4 DCVISA

O chamado Portal DCVISA⁶ (Diretório de Conhecimento em Vigilância Sanitária) objetiva o registro de conhecimentos, experiências e capacitações em vigilância sanitária de integrantes do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária e demais profissionais relacionados.

⁵ Disponível em: < <http://bibliosus.saude.gov.br/php/index.php> >

⁶ Disponível em: < <http://dcvisa.anvisa.gov.br/#/home> >

Este espaço é utilizado para dar visibilidade à produção individual e organizacional do conhecimento, proporcionando o compartilhamento de idéias.

Por meio do Portal DCVISA é possível localizar pessoas que possam contribuir na ação preventiva e na proteção da saúde pública da população, bem como no planejamento, na gestão e na avaliação de políticas públicas para a Vigilância Sanitária (VISA).

Outro recurso disponível é o mapeamento de competências nacionais em VISA e análise de relacionamentos sociais entre seus pares.

Extremamente didático, o Portal possui todas as informações referentes aos serviços disponíveis, currículo dos profissionais e instituições nele registrados, possibilidade de criação de redes de relacionamento e acesso a notícias e práticas atualizadas da área de VISA.

5.5 FIOCRUZ

A FIOCRUZ⁷ (Fundação Oswaldo Cruz), vinculada ao Ministério da Saúde, é a mais destacada instituição de ciência e tecnologia em saúde da América Latina.

Suas principais atividades são:

- Desenvolvimento de pesquisas;
- Prestação de serviços hospitalares e ambulatoriais de referência em saúde;
- Fabricação de vacinas, medicamentos, reagentes e kits de diagnóstico;
- Ensino e formação de recursos humanos;
- Informação e comunicação em saúde, ciência e tecnologia;
- Controle de qualidade de produtos e serviços e implementação de programas sociais.

⁷ Disponível em: < <http://www.fiocruz.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?sid=3> >

5.6 UNA SUS

O UNA SUS⁸ (Universidade Aberta do Sistema Único de Saúde) programa desenvolvido pela Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde (SGTES) com a finalidade de criar condições para o funcionamento de uma rede colaborativa de instituições acadêmicas, serviços de saúde e gestão do SUS, destinado a atender as necessidades de formação e educação permanente do SUS.

Funciona por meio de intercâmbio de experiências, compartilhamento de material, cooperação para desenvolvimento e implementação de novas tecnologias educacionais em saúde, rede compartilhada de apoio ao processo de aprendizagem e intercâmbio de informações acadêmicas.

Objetivos específicos da UNA SUS:

- Criação de acervo público e colaborativo de materiais educacionais para a área da saúde;
- Promoção e incorporação de novas tecnologias de informação e comunicação aos processos de educação em saúde;
- Apoio presencial aos processos de aprendizagem em saúde;
- Disponibilização, aos trabalhadores da saúde, de cursos adequados à realidade local, visando à capacitação em áreas estratégicas para o SUS.

Princípios da rede nacional para a educação permanente em saúde são:

- O conhecimento como bem público;
- A educação permanente como a aprendizagem no trabalho ao longo de toda a vida, onde o aprender e o ensinar se incorporam ao cotidiano das organizações;
- Liberdade de escolha de oportunidades de aprendizagem, ritmo e estilo de estudos;
- Aprendizagem através da solução de desafios apresentados pela realidade;
- Gestão em rede descentralizada para a construção cooperativa de métodos, conhecimentos e ferramentas de aprendizagem em saúde;

⁸ Disponível em: < http://portal.saude.gov.br/portal/saude/visualizar_texto.cfm?idtxt=29886 >

- Padrões internacionais abertos que permitem a máxima visibilidade da contribuição de cada um;
- Garantia da qualidade pela permanente avaliação das oportunidades de aprendizagem;
- Planejamento e organização baseados nas orientações do SUS.

Dessa forma, o projeto UNA SUS busca a qualificação dos serviços prestados pelos profissionais da saúde, apostando na capacitação constante de seus pares.

6 AÇÕES VOLTADAS À GESTÃO E DISSEMINAÇÃO DO CONHECIMENTO

A construção de uma política nacional com diretrizes comuns no âmbito do SUS em relação ao campo da informação, considerando-se a informação como bem público, é uma parte deste processo no qual se destacam ações como a realização de conferências nacionais sobre o tema.

Considerando-se o envolvimento de diversas atividades das mais variadas áreas envolvidas com a saúde, é necessária a adoção de metodologias comuns capazes de criar convergência entre estas. Dentro desta perspectiva, o Ministério da Saúde tem desenvolvido uma série de iniciativas tais como: a Ouvidoria Geral do SUS, o portal com a Rádio Saúde na *web*, o Cartão Nacional de Saúde, o Bulário Eletrônico, o Canal Saúde, entre outros.

A seguir breve descrição das ações aqui citadas.

6.1 Ouvidoria Geral do SUS

Criado em 2003, o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS⁹ (DOGES), é parte integrante da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde.

A Ouvidoria Geral do SUS é um canal de participação comunitária, de disseminação de informação em saúde e de mediação entre os usuários e gestores dos serviços de saúde.

Entre suas competências se destacam: implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS; assegurar aos cidadãos o acesso às informações sobre o direito à saúde e às relativas ao exercício desse direito; viabilizar e coordenar a realização de estudos e pesquisas visando à produção do conhecimento, no campo da ouvidoria em saúde, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS.

⁹ Disponível em: < http://portal.saude.gov.br/portal/saude/area.cfm?id_area=1003 >

6.2 Rádio Saúde

Disponível através do Portal do Ministério da Saúde, a Rádio Saúde¹⁰ traz informações a respeito das mais variadas ações governamentais em saúde, apresenta programas de atenção à saúde, esclarece dúvidas acerca de doenças e medicamentos e oferece dicas de saúde e alimentação.

A programação é diversificada e há programas diários e notícias com funcionamento das 10h às 17h.

6.3 Cartão Nacional de Saúde

O Cartão Nacional de Saúde¹¹ (CNS) é um instrumento utilizado para vinculação dos procedimentos realizados no âmbito do Sistema Único de Saúde ao usuário, ao profissional de saúde e à unidade de saúde.

Cada usuário cadastrado recebe um número de identificação, o qual será solicitado sempre que houver a necessidade de atendimento em uma unidade de saúde ligada à rede SUS. O cadastramento e a consulta à base são realizados exclusivamente pela *Internet* via CadWeb, possibilitando a visualização das informações referentes ao usuário em qualquer parte do território nacional.

Somente instituições identificadas no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde possuem autorização para utilização do cadastro, conferindo sigilo quanto às informações pessoais dos usuários, assim como à sua condição de saúde e procedimentos realizados.

Além de informações específicas de usuários, o CadWeb fornece estatísticas distribuídas por: Municípios, Estabelecimentos, Estados e Estatísticas Gerais de procedimentos realizados.

¹⁰ Disponível em: < http://portal.saude.gov.br/portal/saude/area.cfm?id_area=1302 >

¹¹ Disponível em: < <http://cadweb.datasus.gov.br/defaultcns.asp> >

6.4 Bulário Eletrônico

O Bulário Eletrônico¹² é um banco de dados de consulta às bulas de medicamentos, disponível no *site* da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) para consulta de profissionais e público em geral.

Atualmente o acesso é restrito às bulas dos medicamentos ditos de referência, ou seja, aqueles identificados pela ANVISA como padrão de medicamentos genéricos e similares. A lista dos medicamentos de referência pode ser acessada no próprio *site* da Agência.

Há previsão de divulgação de um número maior de bulas, após adequação destas às novas normas.

6.5 Canal Saúde

Com o objetivo de produzir, difundir e promover a troca de conhecimento no âmbito da saúde pública, ciência e tecnologia, através de recursos áudio visuais, o Canal Saúde¹³ é um projeto permanente da Fundação Oswaldo Cruz em parceria com o Ministério da Saúde do Brasil.

Sua programação é composta por nove programas de produção própria e dois de parcerias, tratando de temas como políticas públicas em saúde, ciência e tecnologia, comportamento, meio ambiente, qualidade de vida e atualização profissional.

Sua veiculação é feita através de 13 emissoras, além da *Internet*, distribuídas pelo país, a saber: Amazon Sat, Atei, Canal Minas Saúde, FGF Fortaleza, NBR, Rede Minas, TV Assembléia ES, TV Brasil, TV Floripa, TV Mais, TVU Natal, Unitevê, UTV Rio.

¹² Disponível em: < http://www.anvisa.gov.br/medicamentos/bulas/index.htm#bula_eletronico >

¹³ Disponível em: < <http://www.canal.fiocruz.br/institucional/> >

7 A GESTÃO DO CONHECIMENTO EM SAÚDE NO RIO GRANDE DO SUL

Há, em Porto Alegre, duas das maiores instituições de saúde da região sul do país: o Grupo Hospitalar Conceição e o Hospital de Clínicas de Porto Alegre.

Ambas organizações, ligadas ao Governo Federal, são estruturadas para a atenção à saúde aliada ao ensino e à pesquisa. Suas principais características e linhas de pesquisa serão apresentadas nas próximas seções.

7.1 Grupo Hospitalar Conceição

O chamado Grupo Hospitalar Conceição¹⁴ (GHC), composto pelos hospitais Conceição, Criança Conceição, Cristo Redentor e Fêmeina, e mais 12 postos de atenção básica à saúde localizados na zona norte da capital, é reconhecido como a maior rede de hospitais da região sul do Brasil e integra o Sistema Único de Saúde do Ministério da Saúde dedicando-se exclusivamente ao atendimento gratuito e universal.

Entre suas ações, destaca-se o Centro de Educação Tecnológica e Pesquisa em Saúde (Escola GHC), subordinado à Gerência de Ensino e Pesquisa do GHC (GEP/GHC) e composto pelos setores: Ensino, Pesquisa e Extensão.

A Escola GHC conta com um Centro de Documentação para apoio à pesquisa, dando suporte a consulta em fontes especializadas em saúde, além de disponibilizar espaço para estudo, visando a multidisciplinaridade de suas ações e o assessoramento à produção científica.

Visando a qualificação de profissionais das mais variadas áreas da saúde, o GHC desenvolve projeto de formação multidisciplinar de Residência Integrada em Saúde (RIS) abrangendo a qualificação nas áreas de enfermagem, fisioterapia, psicologia, nutrição, serviço social, farmácia, odontologia, terapia ocupacional e

¹⁴ Disponível em: < <http://www.ghc.com.br/> >

fonoaudiologia, além da já tradicional Residência Médica, curso de pós-graduação "latu sensu", em ambiente médico-hospitalar em ambulatorial.

7.2 Hospital de Clínicas de Porto Alegre

Integrante da rede de hospitais do Ministério da Educação, o Hospital de Clínicas de Porto Alegre¹⁵ (HCPA), é vinculado à Universidade Federal do Rio Grande do Sul, ficando sua estrutura disponível ao ensino dos níveis médio, de graduação e pós-graduação, visando à qualificação de profissionais para atuação na área da saúde.

O Centro de Pesquisa Experimental (CPE), integrante do Grupo de Pesquisa e Pós-Graduação (GPPG), tem a missão de gerar e divulgar conhecimento através de pesquisas experimentais para o desenvolvimento e aprimoramento de recursos humanos em saúde.

Ao GPPG cabem as funções de coordenação, acompanhamento e avaliação de processo seletivo do Programa Institucional de Bolsa de Iniciação Científica, financiadas pelo CNPq e pela FAPERGS.

O Portal do HCPA apresenta diversas ações direcionadas a disseminação das informações relacionadas ao tema da saúde, tais como:

- Informações referentes às Tecnologias da Informação utilizadas na instituição, suas aplicações e objetivos;
- Balanço Social anual, com disponibilidade de acesso às publicações desde 2001;
- Indicadores de pesquisas realizadas;
- Revista HCPA, publicação trimestral de trabalhos inéditos relacionados às ciências da saúde;
- Coleção "Educação e Saúde", série de publicações com vistas à promoção da saúde e qualidade de vida;
- Material de orientação sobre doenças e especialidades médicas;

¹⁵ Disponível em: < <http://www.hcpa.ufrgs.br/> >

- Grupos de apoio a pacientes e familiares;
- Informações diversas sobre as áreas de ensino ligadas ao HCPA;
- Outras informações a usuários em geral quanto a procedimentos, exames, consultas e demais atendimentos.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização deste trabalho oportunizou a identificação de diversas ações voltadas à gestão e disseminação do conhecimento em Saúde no Brasil.

A parceria estabelecida entre a Organização Pan-Americana da Saúde – Representação Brasil e o Ministério da Saúde representam o esforço e o reconhecimento por parte do Governo Federal da importância da interligação entre o conhecimento tácito e o conhecimento explícito para a geração de mecanismos de efetiva gestão dos conhecimentos organizacionais e a consequente colaboração entre as instituições que compõem o chamado Sistema Único de Saúde, visando à qualificação dos serviços prestados.

Observa-se, ainda, a crescente utilização das fontes eletrônicas como importantes aliadas na tarefa de disseminar o conhecimento, transpondo barreiras geográficas e sociais, tornando a atenção à saúde acessível aos mais variados públicos com a oportunidade de ler, ver e ouvir através da *Internet* informações sempre atualizadas sobre medicamentos, ações em saúde, qualidade de vida, entre outros temas abordados, além da possibilidade de atualização constante dos profissionais da saúde e da troca de experiências com seus pares.

Entretanto, pode-se constatar que o tema Gestão do Conhecimento está ainda em fase inicial de implantação na área da Saúde, tendo em vista a quantidade de ações e programas identificados na realização desta pesquisa e as dimensões de nossas fronteiras geográficas.

Espera-se que mais políticas públicas de saúde apresentem como tema a gestão do conhecimento em saúde gerado em nosso país, possibilitando a qualificação dos profissionais e a consequente qualificação dos serviços prestados em saúde pública no Brasil.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, Ricardo Rodrigues; PAÍM, Ísis. Da Gerência de Recursos Informativos à Gestão do Conhecimento. In.: PAÍM, Ísis. **A Gestão da Informação e do Conhecimento**. Belo Horizonte: UFMG, 2003. p. 7-31.

Biblioteca Virtual em Saúde Brasil. Disponível em: < <http://regional.bvsalud.org/php/index.php> >. Acesso em: 25 set. 2010.

Biblioteca Virtual em Saúde Brasil: Descritores em Ciências da Saúde. Disponível em: < <http://decs.bvsalud.org/P/decsweb2010.htm> >. Acesso em: 16 out. 2010.

BRASIL. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. Disponível em: < <http://www.ipea.gov.br/portal/> >. Acesso em: 25 set. 2010.

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Secretaria de Ensino Superior. Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Disponível em: < <http://www.hcpa.ufrgs.br/> >. Acesso em: 6 nov. 2010.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Cem Palavras para a Gestão do Conhecimento**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2003. 28 p. Disponível em: < http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cem_palavras.pdf >. Acesso em: 23 maio 2010.

_____. Agência Nacional de Vigilância Sanitária: Bulário Eletrônico. Disponível em: < http://www.anvisa.gov.br/medicamentos/bulas/index.htm#bula_eletronico >. Acesso em: 16 out. 2010.

_____. Agência Nacional de Vigilância Sanitária: Diretório de Conhecimento em Vigilância Sanitária. Disponível em: < <http://dcvisa.anvisa.gov.br/#/home> >. Acesso em: 29 ago. 2010.

_____. Departamento de Ouvidoria Geral do SUS. Disponível em: < http://portal.saude.gov.br/portal/saude/area.cfm?id_area=1003 >. Acesso em: 10 out. 2010.

_____. Fundação Oswaldo Cruz. Disponível em: < <http://www.fiocruz.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?sid=3> >. Acesso em: 11 jul. 2010.

_____. Fundação Oswaldo Cruz: Canal Saúde. Disponível em: < <http://www.canal.fiocruz.br/institucional/> >. Acesso em: 16 out. 2010.

_____. Gestão de Saúde: Cartão Nacional de Saúde. Disponível em: < <http://cadweb.datasus.gov.br/defaultcns.asp> >. Acesso em: 10 out. 2010.

_____. Gestão do Conhecimento. Disponível em: < http://portal.saude.gov.br/portal/saude/Gestor/visualizar_texto.cfm?idtxt=32737&janela=1 >. Acesso em: 29 ago. 2010.

_____. Grupo Hospitalar Conceição. Disponível em: < <http://www.ghc.com.br/> >. Acesso em: 6 nov. 2010.

_____. Rádio Saúde. Disponível em: < http://portal.saude.gov.br/portal/saude/area.cfm?id_area=1302 >. Acesso em: 10 out. 2010.

_____. Rede de Bibliotecas e Unidades de Informação Cooperantes da Saúde. Disponível em: < <http://bibliosus.saude.gov.br/php/index.php> >. Acesso em: 10 out. 2010.

_____. Universidade Aberta do Sistema Único de Saúde. Disponível em: < http://portal.saude.gov.br/portal/saude/visualizar_texto.cfm?idtxt=29886 >. Acesso em: 10 out. 2010.

CAMPELLO, Bernadete Santos. Organizações como fonte de informação. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite (Org.). **Fontes de Informação para Pesquisadores e Profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2003. P. 35-48.

CÂNDIDO, Gesinaldo Ataíde; ARAÚJO, Nadja Macedo de. As tecnologias de informação como instrumento de viabilização da gestão do conhecimento através da montagem de mapas cognitivos. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 32, n. 3, set./dez. 2003. p. 38-45. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19022.pdf> >. Acesso em: 16 maio 2010.

COLAUTO, Romualdo Douglas; BEUREN, Ilse Maria. Proposta para avaliação da gestão do conhecimento em entidade filantrópica: o caso de uma organização hospitalar. **Revista de Administração Contemporânea**. Curitiba, v. 7, n. 4. out./dez. 2003. p. 163-185. Disponível em: <
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-6552003000400009&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt>. Acesso em: 23 maio 2010.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento Empresarial**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Fontes de Informação**: um manual para cursos de graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação. São Carlos: UFSCAR, 2005.

DRUCKER, Peter F. **Administrando em Tempos de Grandes Mudanças**. 4. ed. São Paulo: Pioneira, 1997. 230 p.

_____. **Administrando em Tempos de Grandes Mudanças**. São Paulo: Pioneira, 1999. 286 p.

GUIMARÃES, Angelo de Moura. Internet. In: CAMPELLO, Bernadete; CALDEIRA, Paulo da Terra (Org.). **Introdução às Fontes de Informação**. Belo Horizonte: Autêntica, 2005.

GUINCHAT, Claire; MENO, Michel. **Introdução Geral às Ciências e Técnicas da Informação e Documentação**. 2. ed. Brasília, DF: 1994.

GUTIÉRREZ, Mario Pérez – Montoro. O Conhecimento e Sua Gestão em Organizações. In.: TARAPANOFF, Kira (Org.). **Inteligência, Informação e Conhecimento**. Brasília, DF: IBICT, UNESCO, 2006. p. 117-138.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, H. **Criação de Conhecimento na Empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus; 1997.

STEWART, Thomas A. A Riqueza do Conhecimento: o capital intelectual e a organização do século XXI. Rio de Janeiro: Campus, 2002. 520 p.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE BRASIL. ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Sobre Gestão do Conhecimento**. Disponível em: < http://new.paho.org/bragc/index.php?option=com_content&task=view&id=118&Itemid=266>. Acesso em: 08 maio 2010.

_____. **Gestão do Conhecimento em Saúde no Brasil: avanços e perspectivas**. Brasília, DF: 2009. Disponível em: < http://new.paho.org/bragc/index.php?option=com_content&task=view&id=118&Itemid=266 >. Acesso em: 11 jul. 2010.

TARAPANOFF, Kira. Informação, Conhecimento e Inteligência em Corporações: relações e complementaridade. In.: _____ (Org.). **Inteligência, Informação e Conhecimento**. Brasília, DF: IBICT, UNESCO, 2006. p. 19-35.

TEIXEIRA FILHO, Jayme. **Gerenciando Conhecimento**. Rio de Janeiro: Senac, 2000. Disponível em: < <http://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=NNgJ8Qhim1sC&oi=fnd&pg=PA9&dq=+Gerenciando+conhecimento&ots=yuNydlBY-w&sig=SiLKlIu-aP8P913D8sHwclZEq#v=onepage&q&f=false>> Acesso em: 04 jun. 2010.

TOMAÉL, Maria Inês; et. al. Critérios de qualidade para avaliar fontes de informação na internet. In: TOMAÉL, Maria Inês; VALENTIM, Marta Lúcia Pomim (Org.). **Avaliação de Fontes de Informação na Internet**. Londrina: Eduel, 2004. p. 19-40.