



2018 Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnológica.

Esta obra é licenciada sob uma licença Creative Commons - Atribuição CC BY 4.0, sendo permitida a reprodução parcial ou total desde que mencionada a fonte.

REFERÊNCIA

CHAGAS, L. de D.; COSTA, S.M. de S. Efetividade do processo de comunicação com base na teoria do comportamento informacional: o caso de um organismo internacional da área da saúde pública sediado no Brasil. In: COSTA, S. M. de S.; LEITE, F. C. L.; TAVARES, R. B. (Orgs.). Comunicação da informação, gestão da informação e gestão do conhecimento. Brasília: Ibict, 2018. p. 45-65. DOI: <https://doi.org/10.18225/9788570131485.cap1>. Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/handle/123456789/1071>. Acesso em: 28 jan. 2018.

EFETIVIDADE DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO COM BASE NA TEORIA DO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL: O CASO DE UM ORGANISMO INTERNACIONAL DA ÁREA DA SAÚDE PÚBLICA SEDIADO NO BRASIL¹

LUCIANA DE DEUS CHAGAS
SELY MARIA DE SOUZA COSTA

1. INTRODUÇÃO

Estudos de comunicação da informação têm constituído um dos aspectos relevantes por meio do qual a Ciência da Informação (CI) busca responder a problemas que dizem respeito à transferência da informação na sociedade. Embora historicamente – e até em função dos fatores que deram origem à CI – cientistas e tecnólogos tenham constituído o foco central de preocupação da área no que concerne a estudos de comunicação da informação, outros contextos têm atraído o interesse com relação ao tópico. Sem dúvida, o contexto organizacional constitui um dos mais relevantes. Isso porque as interações sociais, incluindo aí a comunicação, permeiam fortemente as atividades realizadas no âmbito das organizações. Mais que isso, tecnologias de informação e comunicação inseridas nesses contextos têm provocado mudanças significativas tanto nos processos de comunicação quanto nas interações entre seus atores.

1 Versão modificado do artigo: CHAGAS, L. de D.; COSTA, S. M. S.. Efetividade do processo de comunicação com base na abordagem do comportamento informacional: o caso de um organismo internacional da área da saúde pública sediado no Brasil. *Ciência da Informação*, v. 36, n. 3, set/dez. 2008



Para a Organização Pan-Americana da Saúde (Opas/OMS), organismo internacional de saúde pública responsável por cooperar tecnicamente com o governo brasileiro, a iniciativa de prover informação via internet para tomada de decisão visa à redução das desigualdades na área da saúde e foi elaborada no ano 2000. Nessa ocasião, a Opas/OMS, por meio da Unidade Técnica de Desenvolvimento de Sistemas e Serviços de Saúde (HSD), concretizou a iniciativa do uso da internet como instrumento de cooperação técnica (ICT), com o lançamento de seu sítio web. Posteriormente, o portal da Opas/OMS foi aprimorado e as demais unidades técnicas desenvolveram suas próprias páginas. Isso levou a um aumento da disseminação de informação eletrônica, apoiada no desenvolvimento de recursos técnicos e informacionais e na definição dos objetivos relacionados com a cooperação técnica. No entanto, a iniciativa não considerou aspectos fundamentais do planejamento de qualquer serviço ou sistema de informação, sobretudo aqueles relacionados a questões relevantes dos usuários. Um dos aspectos que não parece ter sido levado em conta diz respeito à identificação dos padrões do comportamento informacional de seus usuários e sua relação com o delineamento de produtos e serviços de informação tornados disponíveis pela Opas/OMS.

Apesar da clareza na definição dos objetivos da proposta de ICT, não se estabeleceram mecanismos que permitissem identificar como alcançá-los de forma eficiente e eficaz. Dessa forma, é importante ressaltar que a HSD atua e colabora com o desenvolvimento do sistema de saúde brasileiro, entendendo que a informação contida em seu acervo e oferecida por meio de seus serviços e sistemas informacionais poderá contribuir nesse sentido. Além disso, considera que o cumprimento de sua função, de forma específica, e da Opas/OMS como um todo, poderá melhorar a condição de saúde da população brasileira.

Observa-se, portanto, a importância que adquire o processo de comunicação entre a Opas/OMS e a sociedade brasileira. Acrescente-se ainda que, do lado da sociedade brasileira, nesse processo, estão os profissionais da área de gestão da saúde pública das três esferas de governo – federal, estadual e municipal. Dessa forma, resultados desta investigação podem contribuir para a melhoria do processo de comunicação entre a HSD e os profissionais da área de gestão da saúde pública. O problema que a pesquisa investigou pode ser, então, expresso na seguinte pergunta: que ações, com base nos padrões de comportamento informacional de profissionais da área de gestão da saúde pública, podem contribuir para tornar mais efetivo o processo de comunicação entre um organismo internacional de saúde e tomadores de decisão na área de saúde pública brasileira?

Considerando a relevância que o processo de comunicação, no contexto organizacional, tem para a CI, assim como para a gestão do conhecimento, o presente estudo teve como objetivo geral delinear uma proposta de ações com vistas a melhorar o processo de comunicação entre um organismo internacional e profissionais da área de gestão da saúde pública, tendo como base os padrões de comportamento informacional dos profissionais como usuários de

um sistema de informação disponível na internet. Para o alcance do objetivo geral, foram definidos cinco objetivos específicos. O primeiro consistiu em caracterizar o processo de comunicação entre usuários e o sistema de informação da HSD (sítio web). O segundo objetivo foi caracterizar os padrões de comportamento informacional dos usuários do sítio web da HSD. O terceiro consistiu em identificar os serviços já delineados e oferecidos pelo sítio web da HSD. O quarto objetivo foi identificar semelhanças e discrepâncias entre os padrões de comportamento informacional e os serviços de informação oferecidos pelo sítio web da HSD. Finalmente, a pesquisa visou a propor ações que permitam aproximar o sistema de informação da HSD (sítio web) dos padrões de comportamento informacional de profissionais da área de gestão da saúde pública.

Tradicionalmente, até mesmo em razão dos fatores que contribuem para o surgimento da CI como disciplina, o contexto em que os estudos de comportamento informacional têm se realizado é o acadêmico. Isso significa que a CI tem se voltado para o estudo da necessidade, do uso e da busca de informação relacionados às atividades de pesquisa, visando a colaborar para a compreensão do processo da comunicação científica. No entanto, vários estudos que visam à solução de problemas em diferentes organizações têm contribuído para o surgimento de novas áreas de atuação de pesquisa da CI.

Nesse sentido, considerando que estudos de comunicação organizacional na CI ainda parecem incipientes e que esse é um tópico relativamente recente para estudo na área, o estudo aqui proposto visou a contribuir para o corpo de conhecimento na CI, no que concerne aos estudos de comportamento informacional de usuários em ambiente organizacional. Além disso, visou também a contribuir para a identificação e proposição de mudanças que permitissem à HSD alcançar uma relação mais efetiva entre padrões comportamentais identificados e características dos serviços disponíveis.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

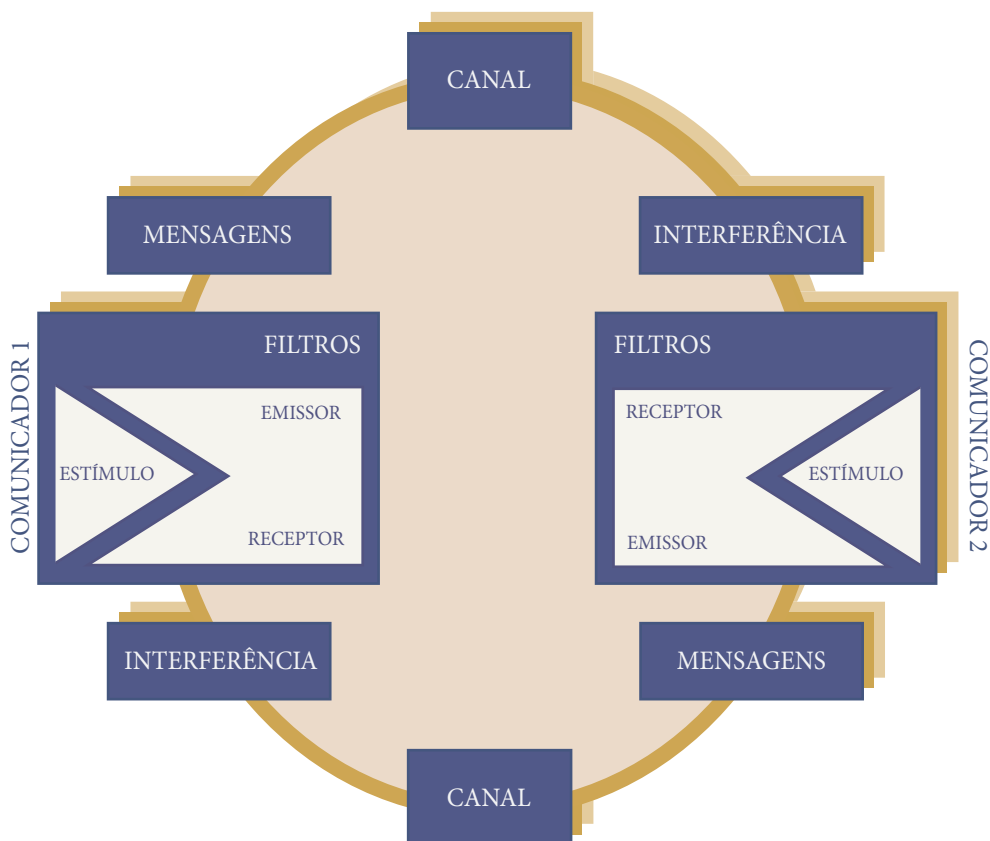
Na discussão das questões identificadas como relevantes para o embasamento teórico deste artigo, destaca-se o processo de comunicação e seus elementos como a questão de abordagem central. Sua discussão se fundamentou na análise da literatura sobre o assunto e permitiu a identificação das principais questões a seu respeito.

2.1. O processo de comunicação

O processo de comunicação, neste estudo, é conformado por um organismo internacional, com o papel primordial de emissor, e por profissionais que atuam na gestão da saúde pública,

no papel de receptores. A compreensão de como se dá esse processo tem relevância para a proposição de ações que possam torná-lo mais efetivo. Normalmente, para melhor entendimento do processo, são utilizados modelos que, apesar de não conseguirem registrar a dinamicidade do processo de comunicação, permitem visualizar a relação entre os principais elementos que o compõem, facilitando sua compreensão. O estudo da evolução dos modelos de comunicação permite identificar modelos que passam de lineares a circulares, helicoidais e na forma de espiral, todos apresentando elementos importantes a serem considerados quando de sua representação. A partir da consideração dos elementos apresentados por uma variedade de modelos, identificou-se o de Tubbs (TUBBS; MOSS, 2003) como o mais adequado para representar o processo de comunicação no contexto organizacional analisado. Dessa forma, o modelo do processo de comunicação proposto por Tubbs incorpora e/ou adapta elementos de modelos que o antecederam, propõe um aspecto dinâmico de representação e acrescenta o elemento “estímulo”, como pode ser observado na figura 1.

Figura 1 - Modelo da comunicação de Tubbs (TUBBS; MOSS, 2003)



Fonte: Tubbs e Moss (2003).

É importante destacar que a comunicação se torna efetiva quando permite a troca de informações e estas quando possibilitam a construção do conhecimento necessário à tomada de decisão. Nesse sentido, parece possível considerar que o processo de comunicação deve envolver, entre outras questões, os padrões de comportamento informacional de seus atores como elemento essencial para sua efetividade. Isso, por sua vez, requer o aprofundamento dos aspectos relacionados à informação, sua necessidade, busca e uso, e aos serviços e sistemas de informação.

No que concerne à informação, é interessante registrar o fato de que essa tem sido estudada dentro de uma variedade de campos do conhecimento. Por esse motivo, sua conceituação é diversificada e complexa, o que aponta para a dificuldade de análise, a depender do enfoque que lhe é atribuído e de suas diferentes dimensões explicativas e conceituais (MORAES, 1998). Ou seja, a definição do que seja informação não é uma tarefa simples, não havendo para ela uma abordagem central no campo científico, nem mesmo no campo da CI. Esse panorama é refletido por meio de diversas definições e/ou interpretações do termo “informação” adotadas por estudiosos da área.

No estudo em questão, a informação é considerada quanto a sua utilização por profissionais que atuam no contexto da saúde pública, representando a mensagem trocada entre emissor e receptores. É, pois, parte de um processo de comunicação que deve valorizar o receptor, preocupando-se com seu uso efetivo como etapa primordial para a ação.

A pertinência da informação no contexto da saúde pública relaciona-se ao modelo de gestão adotado por esse setor. Qualquer transformação das práticas sanitárias decorrentes de mudanças sociais, necessidades e problemas de saúde da população irá influenciar na forma como o gestor agirá para responder a essas questões. Dependerá, portanto, do tipo de informação a ser utilizada para dar subsídio a suas decisões e a suas ações (PAIM; ALMEIDA FILHO, 1998).

No Brasil, a partir da Constituição de 1988, a gestão da saúde passou por mudanças significativas nomeadas, em seu conjunto, como Reforma Sanitária Brasileira (CASTRO, 2002). Dessa forma, o novo perfil do gestor, delineado pela reforma sanitária, passou a demandar que os acervos oferecessem informação técnica e científica direcionada ao apoio à tomada de decisão em saúde pública, devendo ser ambas pertinentes e de qualidade.

Esse cenário apontou para outra questão abordada no presente estudo. Trata-se da compreensão de como os usuários de acervos informacionais se comportam em relação à informação e como isso constitui uma etapa importante na proposta de melhoria de serviços de informação. A abordagem implica, assim, estudar o comportamento informacional humano dentro do paradigma dos estudos de usuários, incluindo aspectos que interferem na necessidade, na busca e no uso da informação.



2.2. O comportamento informacional

Um dos modelos propostos para estudar o comportamento informacional humano foi elaborado por Wilson (1981), e inclui os conceitos de necessidade, busca, transferência e uso de informação. Em relação a essa questão, ao descrever os fatores que influenciam a necessidade e o comportamento de busca de informação, Wilson (1981) afirma que existem, além das concepções de necessidade afetivas, cognitivas e psicológicas, aquelas relacionadas ao ambiente em que o indivíduo está inserido. É esse o aspecto que fundamenta a discussão a respeito do comportamento informacional no presente estudo.

Wilson (1981) explica que o comportamento informacional humano ocorre com base no seguinte: o indivíduo, ao perceber sua necessidade de informação, engaja-se em um comportamento de busca de informação. Na busca, ele pode utilizar os sistemas ou outros canais formais de acesso à informação e até mesmo trocar informações de modo informal com outras pessoas. Tendo sucesso na busca, o indivíduo usa a informação que pode satisfazer a sua necessidade, além de poder transferi-la a outras pessoas.

Neste estudo, os padrões de comportamento informacional de usuários de um sistema são considerados parte importante no seu delineamento. São, também, tidos como parte do processo de comunicação no qual um sistema de comunicação está inserido, podendo, nesse sentido, influenciar a efetividade tanto do sistema de informação quanto do processo de comunicação. Isso, por sua vez, depende do quanto essas questões correspondem à situação do usuário e de quanto o usuário potencialmente usa os serviços de informação (SONNENWALD; IIVONEN, 1999). A identificação cuidadosa da real necessidade de informação do usuário é, portanto, base essencial para o planejamento, implementação e operacionalização de sistemas de informação (DEVADASON; PATRAP LINGAN, 1996), discutidos sucintamente a seguir.

2.3. Sistemas de informação, tomada de decisão e tecnologia da informação

Os sistemas de informação (SI) são tratados neste estudo sob o aspecto de sua relevância para a tomada de decisão (TD) e sua relação com a tecnologia, como o canal por meio do qual emissor e receptor trocam mensagens dentro de um processo de comunicação. Para Adeoti-Adekeye (1997), qualquer definição de sistemas de informação deve considerar pessoas, tecnologia e processos que facilitem a geração, o uso e a transferência da informação.

A provisão da informação por um sistema de informação deve permitir dar suporte à ação a ser realizada, utilizando tecnologia apropriada para apoiar seus usuários na seleção, ampliação, rejeição, atenuação ou distorção das informações recebidas, de acordo com suas próprias

percepções. Isso permite que o conhecimento seja criado e, a partir dele, o estabelecimento de propostas de ação e tomada de decisão (CHECKLAND; HOLWELL, 1998). Considera-se neste estudo que, no contexto da saúde pública brasileira, o sistema de informação da HSD/Opas pode desempenhar tarefa fundamental no processo de gestão em saúde, na medida em que ofereça subsídios para a tomada de decisão.

A tomada de decisão, por sua vez, constitui uma atividade importante para as ações governamentais no contexto da saúde pública, no qual, pode ser entendida como o filtro que ajuda a direcionar a troca de mensagens entre emissor e receptores. A informação técnica ou científica utilizada e processada pelos profissionais que atuam na gestão da saúde pública subsidia o planejamento das ações. Por seu turno, o impacto resultante dessas ações em saúde deve refletir os objetivos nacionais do setor e permitir que gestores sejam beneficiados pela sua utilização. Para que isso aconteça, deve-se considerar a utilização da tecnologia da informação como instrumento que potencializa o acesso à informação de qualidade.

A tecnologia da informação tem um papel primordial como base para sistemas de informação, por trazer a possibilidade do aumento no acesso à informação e na sua qualidade. Nos ambientes organizacionais, a tecnologia ocupa papel fundamental, compreendendo o conjunto de conhecimentos, sistemas e equipamentos que são utilizados para tratamento, organização e disseminação de informações necessárias à tomada de decisão (TAKAHASHI, 2000).

Na área da saúde pública, a crescente produção de informação técnica e científica, especificamente na atividade de gestão, trouxe a necessidade de adotar um recurso que facilitasse e agilizasse a transmissão da informação a ser usada na tomada de decisão. Com esse propósito, um número variado de instituições tem tornado disponível informações voltadas para a atividade de gestão no setor. Entre elas, citam-se o Ministério da Saúde, as secretarias estaduais e municipais de saúde, as instituições de ensino e de pesquisa e os organismos internacionais.

Neste estudo, portanto, o Sistema de Informação da HSD é considerado um instrumento de apoio à tomada de decisão. Agrega-se a essa questão as abordagens do processo de comunicação e dos padrões de comportamento informacional. O relacionamento entre esses três tópicos, portanto, conformam a abordagem teórica discutida a partir da literatura considerada relevante, a qual forneceu a base para montar o referencial teórico e os procedimentos metodológicos do estudo.

3. METODOLOGIA

A partir da revisão da literatura, foi possível construir um referencial teórico (modelo conceitual) que permitiu observar o problema a ser tratado sob dois enfoques. O primeiro,



epistemológico, diz respeito ao processo de comunicação no contexto organizacional e ao papel de sistemas de informação, apoiados por tecnologias da informação e comunicação, levando em conta o comportamento informacional de seus usuários. O segundo, metodológico, relaciona-se com a contribuição da abordagem sistêmica e da fenomenologia, mais especificamente o conceito de sistema de atividade humana, com base na metodologia de sistemas flexíveis, de Peter Checkland, e o uso do método de pesquisa-ação.

3.1. Modelo conceitual da pesquisa

A base necessária para a construção do referencial teórico do estudo, fundamentado no relacionamento entre o processo de comunicação no contexto organizacional, foi o comportamento de necessidade, busca e uso de informação e o sistema de informação apoiado em tecnologia. Baseado nos modelos conceituais de Checkland e Howell (sistemas de informação), Tubbs (processo de comunicação) e Wilson (comportamento informacional de usuários), o estudo se fundamenta na premissa de que a efetividade do processo de comunicação entre um sistema de informação e seus usuários, no contexto organizacional, depende da correspondência próxima entre os estímulos (insumos) dos emissores e receptores.

É importante notar que as necessidades de informação dos gestores são influenciadas pela função que exercem, a qual, por sua vez, sofre influência do contexto “gestão de saúde pública no Brasil”. É, portanto, pressuposto básico do presente estudo que o aperfeiçoamento de sistemas de informação, com base nos padrões de comportamento informacional de seus usuários, pode melhorar o processo de comunicação no ambiente organizacional. Assim, a relação entre os principais elementos do processo de comunicação, as questões que refletem o comportamento informacional de seus atores, usuários do sistema que compõem o processo, e as informações geradas e emitidas pelo sistema de informação, apoiado por tecnologias de informação e comunicação, configura o modelo que serve de embasamento teórico do presente estudo, como ilustrado na figura 2.

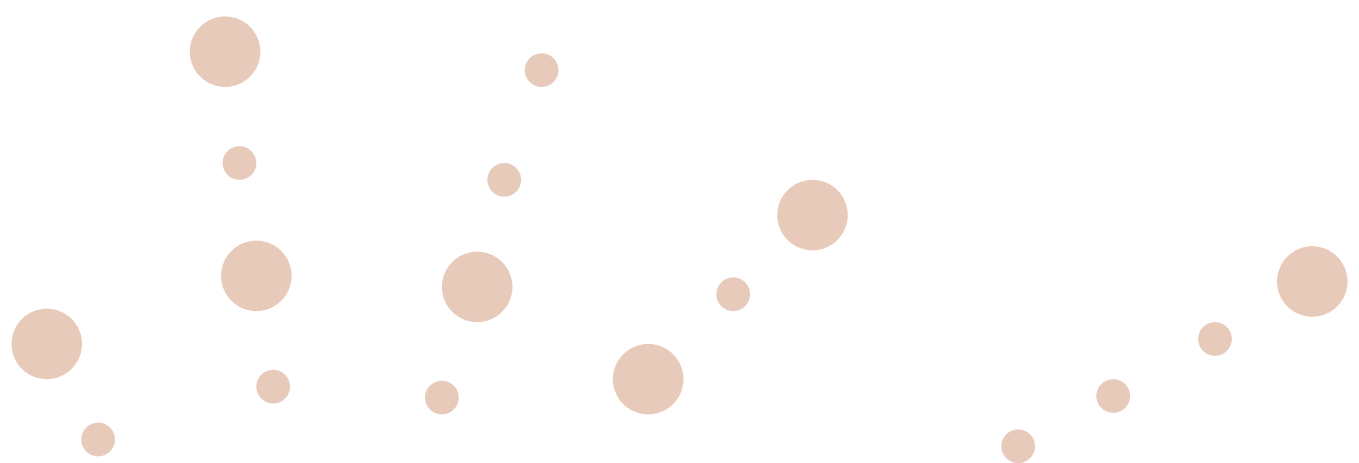
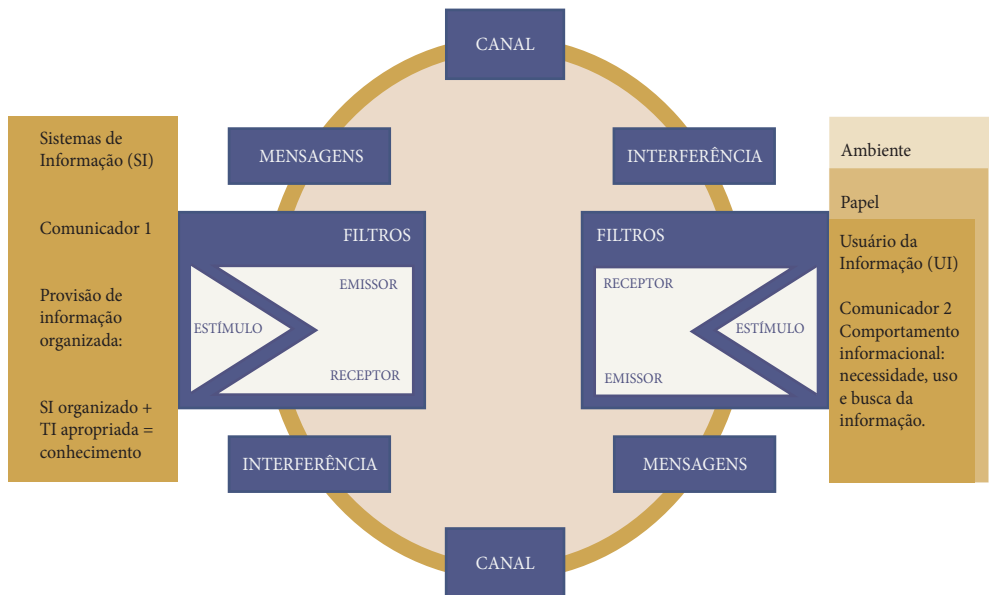


Figura 2 - Relação entre processo de comunicação, comportamento informacional de usuários e as tecnologias de informação e comunicação (TICs) como apoio ao sistema de informação, no contexto organizacional



Fonte: Adaptado de Checkland e Howell (1998); Tubbs e Moss (2003); Wilson (1981).

3.2. Fenomenologia, abordagem sistêmica e metodologia de sistemas flexíveis

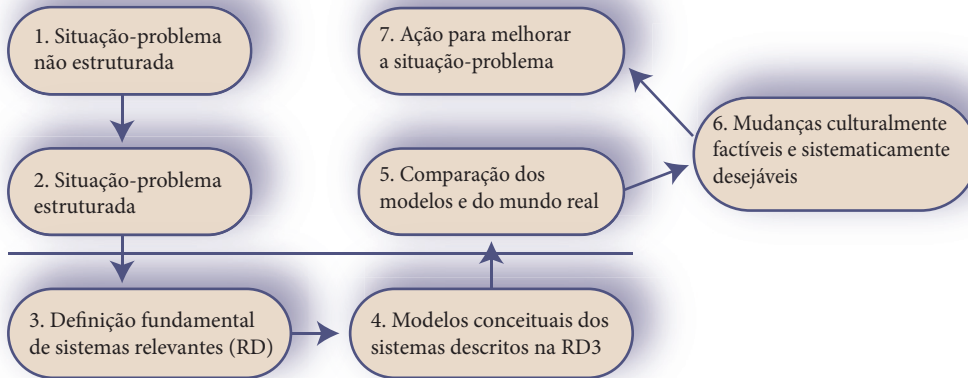
Para estudar possíveis melhorias no sistema de informação da HSD a partir de uma proposta de mudanças que leve em conta os padrões de comportamento informacional de seus usuários na busca e no uso das informações necessárias à consecução de suas atividades, foi utilizada a MSF. Tomou-se como base a abordagem fenomenológica, buscando identificar, dentro do ambiente organizacional em questão, aspectos relevantes do contexto a partir da perspectiva de cada ator e sua estrutura subjetiva de significados (MAYRING, 2002).

A aplicação da MSF busca incorporar a visão dos vários atores envolvidos no processo, explicitando a situação para a qual serão propostas melhorias (COSTA, 2003). A abordagem do problema fundamenta-se no pensamento sistêmico, uma vez que a metodologia a ser aplicada no contexto organizacional relaciona-se diretamente com o conceito de sistemas.

A MSF consiste em sete estágios de análise representados em forma de diagrama na figura 3, onde se notam dois tipos de atividade: as que se inserem no mundo real e as que representam o pensamento sistêmico a respeito do que se observa no mundo real. As questões representadas

na figura 2 e o norteamento obtido por meio da MSF permitiram definir os procedimentos metodológicos adequados ao estudo.

Figura 3 - Estágios da metodologia de sistemas flexíveis (MSF)



Fonte: Checkland (1999).

3.3. Procedimentos metodológicos

A MSF foi aplicada na situação considerada problemática do ambiente da Opas/OMS, mais especificamente na HSD. Foram coletados dados que permitissem analisar a efetividade do processo de comunicação, considerando a informação que se tornou disponível pelo sítio web HSD aos profissionais que atuam na área de gestão da saúde pública.

A coleta de dados consistiu em análise documental, entrevista e questionário. Os dados da pesquisa foram coletados e analisados no período de novembro de 2005 a fevereiro de 2006.

O Quadro 1 apresenta o universo total da gestão da saúde pública no Brasil e a amostra definida para o estudo.

Quadro 1 - Universo total da gestão da saúde pública no Brasil e amostra do estudo

Universo total da gestão da saúde pública no Brasil	Gestores municipais	5.563	
	Gestores estaduais	27	
	Ministro da saúde	1	
Amostra não probabilística intencional	Profissionais da Opas que se relacionam diretamente com o sítio web HSD	4	
	Profissionais que usam/conhecem o sítio web HSD	5	
	Novos profissionais da área de gestão da saúde pública cadastrados no sítio web da HSD, de janeiro a dezembro de 2005	157	Total: 620
	Gestores estaduais e municipais da saúde que possuem correio eletrônico disponível por seus respectivos conselhos	473	

Fonte: Elaboração dos autores (2018).

Todos os profissionais que se relacionam diretamente com o sítio web (quatro, lotados na Unidade Técnica) foram incluídos nessa amostra. Do total dos que usam/conhecem o sítio web HSD, foram incluídos cinco, selecionados por nível de gestão (federal, estadual e municipal) e por região brasileira: um federal (Centro-Oeste), dois estaduais (Centro-Oeste e Sul) e dois municipais (Nordeste e Sudeste). A coleta de dados nesses dois grupos se deu por meio de entrevistas.

Novos profissionais e gestores foram abordados por meio de questionário, totalizando 630 questionários, encaminhados por meio de ferramenta de questionário eletrônico (www.surveymonkey.com). Foram selecionados todos os novos profissionais (157) cujo e-mail institucional foi cadastrado no sítio web entre janeiro e dezembro de 2005 (indicativo de maior interesse no uso da internet). No estrato dos gestores, foram incluídos todos os 27 estaduais e todos os municipais que possuíam e-mail atualizado na mala direta do Conselho Nacional dos Secretários Municipais de Saúde (446). Do total de questionários usados para coleta de dados (620), foram obtidas 50,16% de respostas (316 questionários) até a data limite estabelecida para coleta.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A análise e a discussão dos resultados estão apresentadas com base nos estágios da MSF. É importante notar que o estágio 7 da MSF (“ação para melhorar a situação-problema”) não está descrita, pois sua realização seria posterior ao término da presente pesquisa.



4.1. Situação-problema não estruturada (estágio 1 da MSF)

Para caracterizar o processo de comunicação entre o sítio web da HSD e seus usuários, foram analisados documentos que permitiram identificar o momento político da definição de iniciativas que visem ao uso da internet como ICT da HSD. Assim, foram consultados os documentos que descrevem a missão e a visão da Opas/OMS, os principais eixos de cooperação técnica da HSD e o documento-fonte da iniciativa de utilização da Internet como ICT. Complementando a análise documental, foram analisados os dados coletados por meio dos cadastros no sítio HSD.

Os resultados dessa análise apontaram para o fato de que a informação disponibilizada pelo sistema de informação da HSD possui grande capilaridade, tanto no setor acadêmico quanto na área de gestão da saúde. Pode-se perceber que a ICT, realizada por meio da web da HSD, alcançou um nível considerável de acessos. Contudo, não se pode comprovar se essa informação está sendo utilizada de acordo com a finalidade própria dessa cooperação.

Dados complementares foram também coletados a partir de entrevistas realizadas com quatro profissionais que atuam diretamente nessa atividade e cinco profissionais da gestão da saúde pública que usam e/ou conhecem o sítio web HSD. Aos profissionais que atuam na gestão da saúde pública e aos profissionais da gestão estadual e municipal, definidos na amostra, foi aplicado um questionário via correio eletrônico. Os dados analisados permitiram identificar as principais questões relacionadas ao seu perfil de comportamento informacional, propiciando o que a MSF define como “estruturação da situação-problema” investigada, a qual foi analisada no estágio 2 da metodologia.

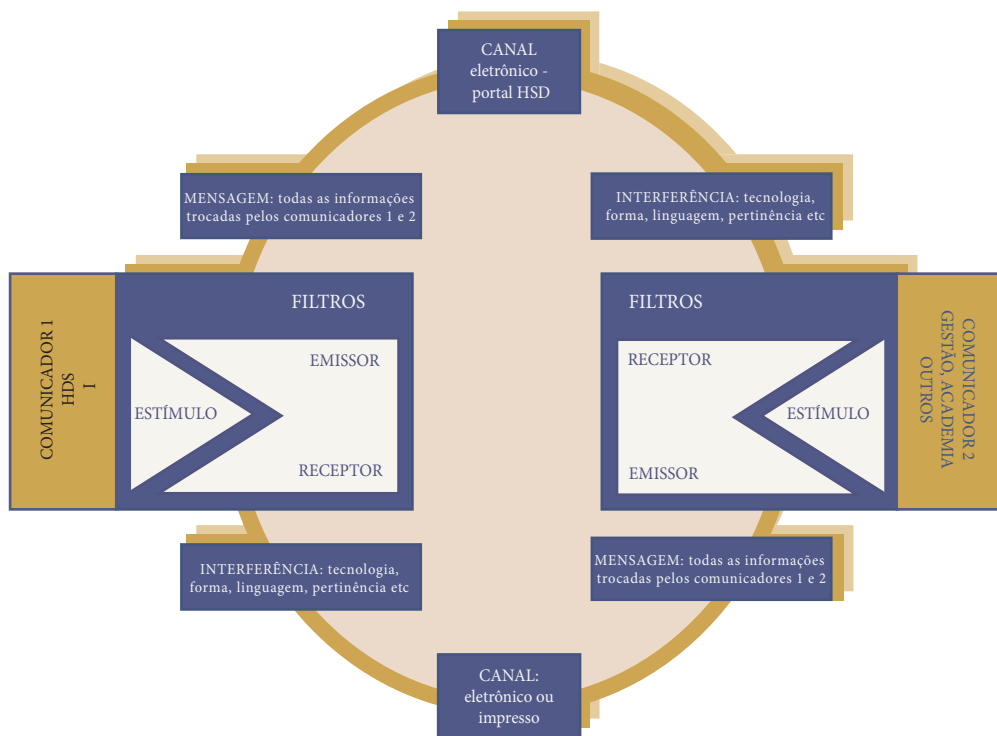
4.2. Situação-problema estruturada (estágio 2 da MSF)

Os resultados obtidos por meio da análise documental das entrevistas e dos questionários forneceram a base de informações necessária ao entendimento e à estruturação da situação-problema. Foram identificados os elementos da estrutura, dos processos e do meio ambiente dentro do contexto do estudo, bem como as relações entre esses elementos, a fim de que as características do sistema de informação, do comportamento informacional de seus usuários e do processo de comunicação permitissem estruturar a situação-problema. A figura 4 ilustra o processo de comunicação entre a HSD e os profissionais que atuam na gestão da saúde pública, adaptado do modelo de comunicação de Tubbs (TUBBS; MOSS, 2003), e norteia a elaboração da rich picture (RP), no intuito de apontar as questões relevantes a serem consideradas para a proposição de ações que melhorem o processo de comunicação estudado.

Como se pode observar, o processo de comunicação organizacional adaptado e considerado mais adequado apresenta como comunicador 1 a HSD, a qual emite mensagens para os profissionais da área de gestão da saúde pública e da academia, entre outros, cadastrados ou não em sua web,

via meio eletrônico. A informação previamente analisada pela HSD passa por um filtro baseado no conhecimento do comunicador 1 a respeito da missão/visão da organização, de sua vivência na área e do perfil/ambiente de trabalho do comunicador 2. Algumas interferências notadas nessa primeira parte do fluxo da informação são os problemas tecnológicos e a forma como esse conteúdo na web será divulgado. Os comunicadores 2 filtram a informação disponibilizada pela página de acordo com seu interesse. Supondo que a informação seja acessada, sua utilização poderá gerar a tomada de decisão, o que poderá retornar à HSD por canal formal, sob a interferência dos meios eletrônicos, caracterizando o feedback do processo.

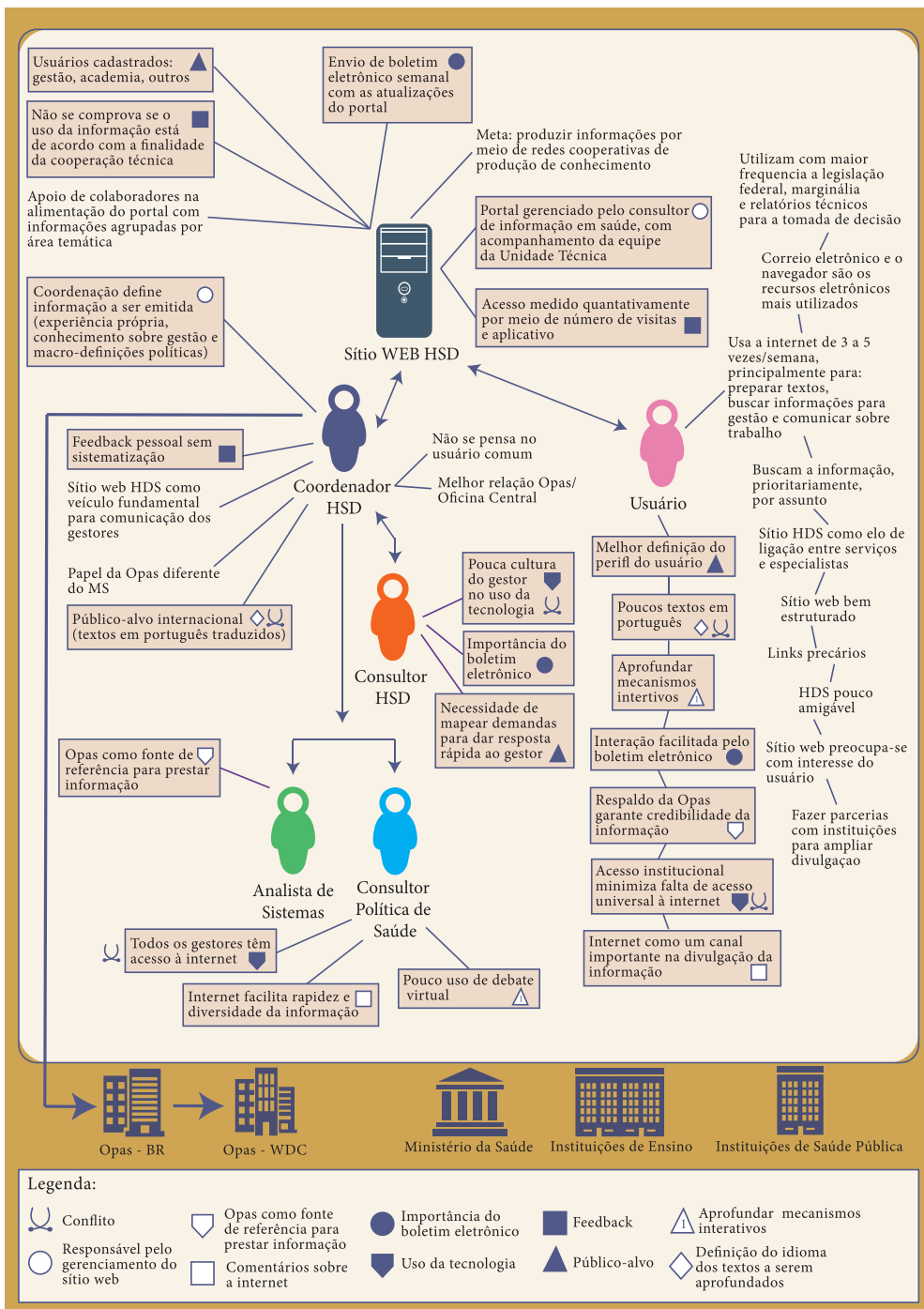
Figura 4 - Modelo da comunicação organizacional da HSD, baseado em Tubbs e Moss (2003)



Fonte: baseado em Tubbs e Moss (2003).

Além de ter sido possível visualizar como se dá o processo de comunicação no contexto estudado, foi possível também analisar questões relevantes para nortear a proposição de um sistema capaz de melhorar a situação-problema investigada. Dessa forma, a RP elaborada para o estudo representa o processo de comunicação entre a Opas/OMS e os profissionais que atuam na área de gestão da saúde pública (figura 5). Mais que isso, permitiu apontar as questões relevantes a serem consideradas na fase seguinte, que é a definição de sistemas relevantes (root definitions).

Figura 5 - Rich picture da situação-problema estruturada



Fonte: Elaboração dos autores (2018).

4.3. Definições fundamentais de sistemas relevantes: root definitions – RD (estágio 3 da MSF)

Na elaboração da definição fundamental (root definition – RD), buscou-se capturar a essência do sistema identificado como mais relevante, como consequência das questões relevantes retratadas na RP. O sistema proposto incorpora, portanto, as atividades consideradas significativas para seu desempenho, destacando os principais elementos que devem constar de uma RD bem formulada. Isso, por sua vez, foi possível a partir da definição dos elementos do CATWOE, como mostrado a seguir.

Quadro 2 - Definição do CATWOE

CATWOE	
C	<p>Clientes do sistema proposto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usuários do sítio web HSD com e-mails correspondentes a instituições de gestão da saúde pública, cadastrados no período de janeiro a dezembro de 2005. - Profissionais que atuam na gestão da saúde pública, nas três esferas de governo, e que possuem cadastro atualizado de e-mail.
A	<p>Atores do sistema proposto</p> <p>Profissionais diretamente ligados ao gerenciamento do sítio web HSD/OPAS.</p>
T	<p>Transformação realizada pelo sistema proposto</p> <p>Transformar o processo de comunicação em que estão envolvidos a HSD e os profissionais que atuam na área de gestão da saúde pública. Atualmente não há mecanismos que permitam identificar como estabelecer uma comunicação organizacional efetiva e alcançar os objetivos já traçados pela iniciativa de uso da internet como instrumento de cooperação técnica, por meio do sítio web HSD.</p>
W	<p>Weltanshuung (visão de mundo que norteou a escolha do que é relevante)</p> <p>A comunicação organizacional de que fazem parte a HSD e os profissionais de gestão da saúde pública não possui mecanismos para identificar sua efetividade nem para alcançar os objetivos já traçados pela iniciativa de uso da internet como instrumento de cooperação técnica, por meio do sítio web HSD.</p>
O	<p>Proprietário(s) do sistema</p> <p>Organização Pan-Americana da Saúde/Organização Mundial da Saúde (Opas/OMS) na pessoa do Coordenador da Unidade Técnica de Sistemas e Serviços de Saúde (HSD).</p>
E	<p>Restrições impostas pelo ambiente do sistema</p> <p>A própria Opas/OMS e suas principais contrapartes: Ministério da Saúde, Secretarias Estaduais e Municipais de Saúde.</p>

Fonte: Elaboração dos autores (2018).



Quadro 3 - RD do sistema de comunicação organizacional proposto

RD do sistema de comunicação organizacional proposto
Sistema de atividade humana da HSD que transforma a comunicação organizacional, da qual fazem parte os profissionais que atuam diretamente no sítio web HSD e os profissionais da área de gestão da saúde pública nas três esferas de governo – atualmente sem mecanismos que permitam identificar como estabelecer uma comunicação organizacional efetiva e alcançar os objetivos já traçados pela iniciativa de uso da internet como instrumento de cooperação técnica, por meio do sítio web HSD – em um sistema que promova uma comunicação organizacional efetiva no intuito de prover informação que corresponda ao perfil de necessidades informacionais de seus usuários. A provisão de informação por meio de um sistema baseado em tecnologia terá seu escopo limitado ao sítio web da HSD devido às restrições impostas pela estrutura de comunicação organizacional da Opas/OMS como um todo e das suas contrapartes nacionais.

Fonte: Elaboração dos autores (2018).

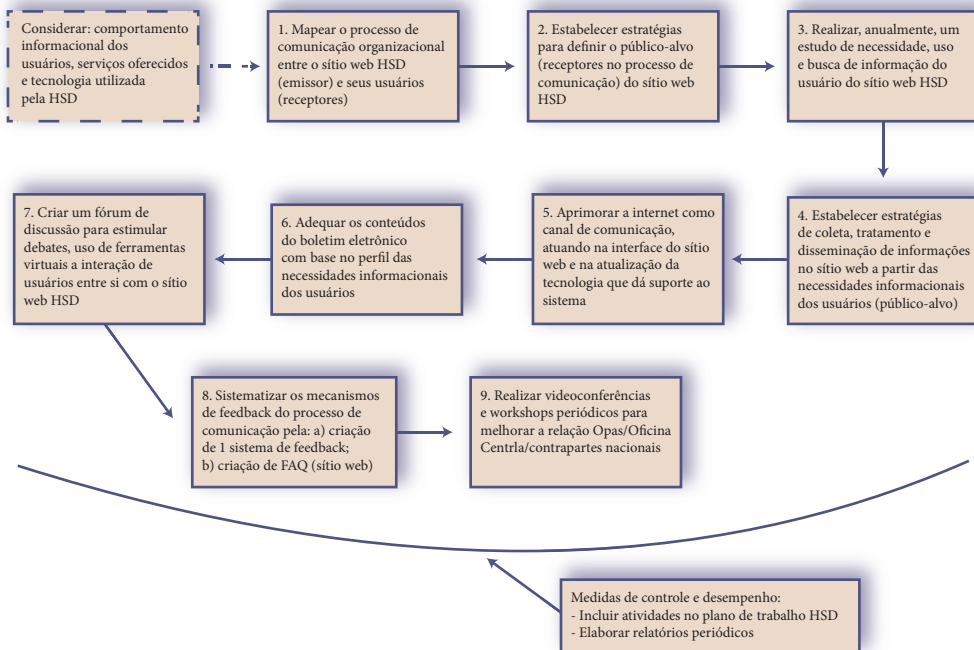
Tal como estabelece a MSF, foi definido o modelo conceitual (estágio 4 da metodologia), derivado da RD elaborada. O objetivo do modelo é identificar e relacionar, logicamente, as ações necessárias à efetiva transformação proposta, tal como descrito a seguir.

4.4. Modelo Conceitual (estágio 4 da MSF)

A elaboração do modelo conceitual do presente estudo baseou-se no processo de transformação definido na RD. A partir desse processo, foram definidas as ações necessárias para que a transformação ocorra de fato. Cada uma das ações do processo que melhora a comunicação organizacional entre a HSD e os profissionais que atuam na área da gestão da saúde pública foi organizada em ordem cronológica e ilustrada em um diagrama que representa o modelo conceitual (figura 6). Dentro da abordagem iterativa da MSF, o modelo conceitual embasa a elaboração de uma agenda de comparação que, conforme o resultado obtido, permite retornar a um ou mais dos estágios anteriores, se necessário, reiniciando a análise. É importante ressaltar que as ações constantes do modelo conceitual constituem, na orientação de Checkland, o mínimo necessário para que a transformação seja realizada (mínimo necessário considerando que as ações são apresentadas de modo abrangente). É possível, portanto, que uma ou mais ações sejam, no futuro, transformadas em subsistema, dependendo de sua complexidade.



Figura 6 - Modelo conceitual do processo de comunicação organizacional entre sítio web HSD e usuários



Fonte: Elaboração dos autores (2018).

4.5. Comparação (estágio 5 da MSF)

A partir das ações propostas no modelo conceitual, é possível pensar em uma agenda que permita voltar aos sujeitos cujas percepções e visões nortearam a definição do sistema de atividade humana proposto. É preciso, também, avaliar se são culturalmente viáveis e sistemicamente desejáveis. Por culturalmente viáveis entende-se a avaliação com base em valores, normas e padrões, entre outros aspectos culturais compartilhados no ambiente da HSD e que permitem sua implementação. Por sistemicamente desejáveis levam-se em conta as ações que devem se constituir em elementos do sistema proposto.

Neste estágio da metodologia, utilizou-se o método da discussão geral, conforme citado por Wilson (1990). Por meio desse método, confrontam-se aspectos da realidade atual (ilustrada na RP) com o modelo conceitual, definindo diferenças entre eles. Na comparação foram pensadas possíveis mudanças, de acordo com os sujeitos envolvidos na situação-problema. Na descrição, buscou-se iniciar um debate sobre “o que” existe e sobre “como” existe, a fim de que a mudança possa acontecer. O Quadro 4 sintetiza o resultado desse estágio da MSF.

4.6. Definição de mudanças desejáveis e viáveis (estágio 6 da MSF)

A partir das considerações realizadas no estágio anterior, examinaram-se as mudanças propostas, definidas como desejáveis e viáveis, as quais devem ser incluídas em um plano de ação. Para seguir para o estágio de implementação de tais ações, é necessário discutir, em relação a cada uma das propostas, a técnica a ser utilizada, os recursos necessários e a duração. Devido ao tempo de elaboração deste estudo, não foi possível aprofundar esses aspectos do plano de ação, nem avançar para o estágio seguinte, o que sugere a necessidade de retomar essas questões em estudos futuros.

Quadro 4 - Resultado do estágio 5 (agenda de comparação entre as ações do sistema proposto e a situação-problema estruturada no estágio 2)

Ações propostas	Critérios de julgamento							
	Existe na situação real?	Se sim: Como julga sua realização?				Se não:		A ação deve ser implementada?
		Ruim	Regular	Bom	Excelente	A ação proposta é culturalmente viável?(1)	É sistemicamente desejável?(2)	
1. Mapear o processo de comunicação organizacional entre o sítio web HSD (emissor) e seus usuários (receptores)	Não (3)					Sim (3)	Sim (3)	Sim (3)
2. Estabelecer estratégias para definir o público-alvo (receptores no processo de comunicação) do sítio web HSD	Não (3)					Sim (3)	Sim (3)	Sim (3)
3. Realizar, anualmente, um estudo da necessidade, uso e busca da informação do usuário do sítio web HSD	Não (2) Sim (1)	1				Sim (2)	Sim (2)	Sim (2)
4. Estabelecer estratégias de coleta, tratamento e disseminação de informações no sítio web, a partir das necessidades informacionais dos usuários (público-alvo)	Não (2) Sim (1)			1		Sim (2)	Sim (2)	Sim (2)
5. Aprimorar a internet como canal de comunicação, atuando na interface do sítio web e na atualização da tecnologia que dá suporte ao sistema	Sim (2) Não (1)		1	1		Sim (1)	Sim (1)	Sim (1)
6. Adequar os conteúdos do boletim eletrônico com base no perfil das necessidades informacionais dos usuários	Não (3)					Sim (3)	Sim (3)	Sim (3)

Ações propostas	Critérios de julgamento							
	Existe na situação real?	Se sim: Como julga sua realização?				Se não:		A ação deve ser implementada?
		Ruim	Regular	Bom	Excelente	A ação proposta é culturalmente viável?(1)	É sistemicamente desejável?(2)	
7. Criar um fórum de discussão para estimular debates, uso de ferramentas virtuais e interação de usuários entre si e com o sítio web HSD	Não (3)					Sim (3)	Sim (2) Não (1)	Sim (2) Não (1)
8. Sistematizar os mecanismos de feedback do processo de comunicação pela: a) criação de um sistema de informação de feedback; b) criação de FAQ (sítio web)	Não (3)					Sim (3)	Sim (3)	Sim (2) Não (1)
9. Realizar videoconferências e workshops periódicos para melhorar a relação Opas/ oficina central/ contrapartes nacionais; videoconferências e workshops periódicos para melhorar a relação Opas / oficina central / contrapartes nacionais	Não (3)					Sim (2) Não (1)	Sim (2) Não (1)	Sim (2) Não (1)

(1) Do ponto de vista da CULTURA (valores, crenças, normas, etc.) da HSD/Opas, o Sr.(a) considera possível mudar/criar a atividade?

(2) O Sr.(a) considera possível que a atividade constitua um elemento do sistema que transforma a comunicação em que está inserida a HSD/Opas do status atual para o proposto?

Fonte: Madeira (2005).

5. CONCLUSÕES

Dando destaque à questão da efetividade do processo de comunicação organizacional e aos elementos que o compõem, o presente estudo tomou por base um sistema de informação baseado em tecnologia apropriada que permite atender os usuários no que se refere à necessidade, à busca e ao uso de informação. Sob esse referencial, e em relação aos objetivos propostos para o estudo, foi possível chegar a duas conclusões. Primeiramente, conclui-se que, a partir da adaptação do modelo de Tubbs (TUBBS; MOSS, 2003), é possível caracterizar o processo de comunicação entre a HSD e os profissionais da gestão de saúde pública. Em segundo lugar, conclui-se que os perfis de necessidade dos usuários do sítio web HSD em relação ao uso de tecnologias da informação, como a internet, refletem tendências. A primeira delas refere-se ao fato de que a maioria dos profissionais é do sexo feminino, entre 41 e 50 anos, e bacharéis, que trabalham na gestão da saúde pública em média há 10 anos. A segunda tendência está



relacionada a uma alta frequência de uso de internet, que amplia a capilaridade da informação. A terceira aponta para o correio eletrônico, os motores de busca, os editores de texto e o navegador como recursos mais utilizados para o trabalho. A quarta revela maior preferência do uso de sítios de instituições públicas nacionais, entre uma variedade de fontes utilizadas, além de maior frequência de uso da legislação federal e marginália e de relatórios técnicos como tipos de informação para a tomada de decisão. A quinta tendência aponta para a prioridade pela da busca da informação por assunto. A sexta mostra o boletim eletrônico como uma ferramenta que facilita a interação entre o sítio web HSD e seus usuários. Finalmente, a última tendência aponta para o fato de a informação disponibilizada pela Opas/OMS ser considerada de relevância e credibilidade na área da gestão da saúde pública.

O delineamento dos serviços oferecidos pelo sítio web HSD revela uma evolução de seu sistema de informação, com destaque para a capilaridade da informação disponível no sítio web HSD, além daquelas disponíveis no setor acadêmico e na área de gestão da saúde.

O conjunto de ações necessárias à efetividade do processo de comunicação entre a HSD/Opas e os profissionais da gestão de saúde pública no Brasil requer uma agenda tal como definido na MSF. Pelos resultados deste estudo, as melhorias no processo de comunicação entre HSD e os profissionais que atuam na gestão da saúde pública parecem estar relacionadas à inclusão dos padrões de comportamento informacional dos usuários como insumo (input) para as definições e decisões relacionadas ao desenho do sistema de informações. Portanto, para que haja efetividade no processo de comunicação entre HSD e seus usuários, é necessário que seu sistema de informação (sítio web) esteja baseado no padrão de comportamento informacional dos profissionais de gestão da saúde pública e proveja, pelo uso de tecnologia adequada, informação relevante para a tomada de decisão.

REFERÊNCIAS

ADEOTI-ADEKEYE, W. B. The importance of management information systems. **Library Review**, [s.l.], v. 46, n. 5, 1997. Disponível em: <<http://miranda.emeraldinsight.com/vl=4296895/cl=59/nw=1/fm=docpdf/rpsv/cw/mcb/00242535/v46n5/s2/p318>> Acesso em: jun. 2005.

CASTRO, E. **Informação para apoio à tomada de decisão em saúde**: parâmetros de produção de informação territorializada. 2002. 79f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Comunicação) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2002.

CHECKLAND, P. B. **Systems thinking, systems practice**: includes a 30-year retrospective. Chichester: Wiley, 1999.

CHECKLAND, P.; HOLWELL, S. **Information, systems and information systems**. Lancaster: Wiley, 1998.

COSTA, S. M. S. A metodologia de sistemas flexíveis aplicada a estudos em ciência da informação: uma experiência pedagógica. **Transinformação**, Campinas, v. 15, n. 2, 2003.

DEVADASON, F. J.; PATRAP LINGAM, P. A methodology for the identification of information needs of users. In: IFLA GENERAL CONFERENCE, 62, 1996, Beijing. **Conference Proceedings**. The Hage: IFLA, 1996.

MADEIRA, F. **A comunicação organizacional e científica no âmbito do CID**: a aplicação da metodologia de sistemas flexíveis. 2005. Monografia (Trabalho de conclusão de curso de graduação em biblioteconomia) – Departamento de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, 2005.

MAYRING, P. **Introdução à pesquisa social qualitativa**: uma introdução para pensar qualitativamente. 5 ed. Weinheim: Beltz, 2002.

MORAES, I. H. S. **Informações em saúde**: para andarilhos e argonautas de uma tecnocracia emancipadora. 1998. 274f. Tese (Doutorado em saúde pública) – Escola Nacional de Saúde Pública, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 1998.

PAIM, J. S.; ALMEIDA FILHO, N. Saúde coletiva: uma nova saúde pública ou campo aberto a novos paradigmas. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 32, n. 4, p. 299-316, ago. 1998.

SONNENWALD, D.; IIVONEN, M. An integrated human information behavior research framework for information studies. **Library & Information Science Research**, Chapel Hill, v. 21, n. 4, p. 429-457, nov. 1999.

TAKAHASHI, T. (org.) **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: <http://diamante.socinfo.org.br/livro_verde/index.htm>. Acesso em: jan. 2006.

TUBBS, S. L.; MOSS, S. **Human communication**: principles and contexts. 9 ed. Boston: McGraw-Hill, 2003.

WILSON, B. **Systems**: concepts, methodologies and applications. 2ed. Chichester: Wiley, 1990.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, [s.l.], v. 37, n. 1, 1981.

WILSON, T. D. Human Information Behavior. **Informing Science Research**, [s.l.], v. 3, n. 2, 2000.