



Ministério da Saúde
FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz



Instituto de Comunicação e Informação
Científica e Tecnológica em Saúde

Especialização em Informação Científica e Tecnológica em Saúde

GESTÃO DE INFORMAÇÃO CIENTÍFICA NUMA EMPRESA DE ACREDITAÇÃO NA ÁREA DA SAÚDE: O REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL COMO FERRAMENTA DE GESTÃO DE INFORMAÇÃO

Por

CAROLINA CRISTINA PEREIRA GUEDES

Projeto apresentado no Instituto de Comunicação e informação Científica e Tecnológica em Saúde da Fundação Oswaldo Cruz como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Informação Científica e Tecnológica em Saúde

Orientador (es): Cícera Henrique da Silva, Doutora em Ciências da Informação e da Comunicação

Maria Conceição Rodrigues de Carvalho, Mestre em Ciência da Informação

Rio de Janeiro, 2013.

RESUMO

Este projeto apresenta uma proposta de estudo sobre a utilização do Repositório Institucional como uma ferramenta de gestão de informação para auxiliar no mapeamento da informação científica registrada produzida pelo ensino no Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA) e como provedor de indicadores de gestão. Procedendo a uma reflexão sobre as atividades de ensino e plano de avanço em pesquisas do CBA, este projeto de pesquisa delimita como objeto de estudo, a informação científica produzida no CBA para seus propósitos de ensino e pesquisa direcionados pelo planejamento estratégico da Coordenação de Ensino (CENSI), em 2012, de acordo com os objetivos do Consórcio Brasileiro de Acreditação. Objetiva-se desta maneira o mapeamento do conhecimento organizacional, isto é, a informação científica registrada, para utilizá-la como recurso estratégico e subsidiar o direcionamento do investimento em pesquisa e das linhas de pesquisas intencionadas pela organização. O Repositório possui características que auxiliam no alcance dos objetivos organizacionais. Entre as características, destaca-se as características de interoperabilidade, livre acesso, prover visibilidade, permitir a visualização de indicadores de produção. O Repositório Institucional potencialmente viabiliza a gestão do conhecimento científico e subsidia a tomada de decisão para investimentos em pesquisa e identificação de competências que despontam em uma dada instituição a fim de atingir os objetivos institucionais. Visando alcançar aos objetivos propostos, desenhou-se como método investigativo, um estudo exploratório com abordagem qualitativa, por meio de identificação de fontes de informação na empresa estudada e uso de entrevista com um roteiro semiestruturado.

Palavras-chave: Gestão da informação em saúde. Acreditação. Repositório Institucional.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	02
2 OBJETIVOS	05
2.1 Objetivo Geral.....	05
2.2 Objetivos Específicos	05
3 JUSTIFICATIVA	06
4 REFERENCIAL TEÓRICO	11
4. 1. O CBA e o planejamento estratégico na Coordenação de Ensino.....	11
4.1.1 Fatos da criação histórica do CBA.....	11
4.1.2 A Reestruturação do CBA em âmbito nacional.....	13
4.1.3 O CBA e o desafio da Universidade Cooperativa.....	15
4.2. Os pressupostos da Gestão da Informação e do Conhecimento.....	20
4.3 Repositórios Institucionais: características e potencialidades.....	24
5 METODOLOGIA DA PESQUISA	29
5.1 Caracterização da pesquisa.....	29
5.2 Ambiente de pesquisa.....	29
5.3 Técnica de coleta de dados.....	29
5.4 Análise dos dados.....	29
5.5 Aspectos éticos.....	30
6 RESULTADOS ESPERADOS	31
REFERENCIAS	32
APÊNDICES	34
APÊNDICE A -TERMO DE COMPROMISSO DO PESQUISADOR	34
APÊNDICE B- TCLE	35
APÊNDICE C - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE	36
APÊNDICE D – CRONOGRAMA	37
APÊNDICE E – ORÇAMENTO	38

1 INTRODUÇÃO

A informação é um importante ativo intangível de uma organização que precisa ser gerenciada de acordo com o planejamento estratégico traçado, ou seja, em conformidade com a visão, a missão, os objetivos estratégicos e as metas estabelecidas pela organização em suas áreas de negócios. Configura-se como o alicerce do conhecimento individual e organizacional.

A fim de garantir bons resultados e vantagens sustentáveis, uma organização ao gerenciar uma informação, deve realizar o mapeamento do conhecimento coletivo e das informações organizacionais, e usá-lo como recurso estratégico para garantir a eficiência do uso da informação e do conhecimento (DAVENPORT; PRUSAK, 1998 apud PAULA, 2011). A gestão da informação “consiste na gestão de processos, sistemas, tecnologias, conteúdos, envolvendo o mapeamento das necessidades de informação, a produção da informação, sua coleta, organização, disseminação e uso” (PAULA, 2011, p. 20).

Dentro desta mesma perspectiva, no âmbito de qualquer organização que possui o ensino e a pesquisa como uma área de negócio, a informação científica produzida deve estar gerenciada por uma estrutura que assegure sua identificação, uso, distribuição e preservação.

Neste sentido, ao refletir sobre as atividades de ensino e plano de avanço em pesquisas do Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA), este projeto de pesquisa delimita como objeto de estudo, a informação científica produzida no CBA para seus propósitos de ensino e pesquisa direcionados pelo planejamento estratégico da Coordenação de Ensino (CENSI), em 2012, de acordo com os objetivos do Consórcio Brasileiro de Acreditação. Objetiva-se desta maneira o mapeamento do conhecimento organizacional, isto é, a informação científica registrada, para utilizá-la como recurso estratégico e subsidiar o direcionamento do investimento em pesquisa e das linhas de pesquisas intencionadas pela organização.

O uso da tecnologia da informação auxilia uma organização a gerenciar de maneira competitiva as informações obtidas e o conhecimento gerado. Por isso, nesta pesquisa vê-se a utilização do Repositório Institucional como uma

ferramenta de gestão de informação para auxiliar no mapeamento da informação científica registrada produzida pelo ensino no CBA e provedor de indicadores de gestão.

Então, no âmbito de uma organização que produz informação científica e promove encontros científicos periodicamente, interroga-se: Qual informação científica registrada sobre gestão, qualidade dos serviços de saúde e acreditação está sendo produzida no CBA? Como gerenciar a informação científica a fim de contribuir para a pesquisa e garantir a difusão do saber no campo de conhecimento da gestão, qualidade dos serviços de saúde e acreditação? Qual política de gestão de informação no CBA contribuirá para a produção científica e garantirá a difusão do saber no campo de conhecimento da gestão e qualidade dos serviços de saúde?

Tendo em vista suas potencialidades e função, a implementação do Repositório auxiliará neste propósito de pesquisa e também na visibilidade e disseminação da produção científica institucional. Além de promover alternativa e direcionamento para o armazenamento, organização, preservação e recuperação da informação institucional, a escolha do Repositório é uma alternativa promissora, porque sua implementação necessita de uma organização política institucional sobre o uso da informação e organização da estrutura de informação que destaca qualidade à organização dos processos do ensino e científicos no bojo de uma organização.

Visando buscar evidências para responder estas questões, este projeto de pesquisa apresenta como objetivo geral propor um modelo de gestão de informação científica produzida no CBA.

Para sustentar a discussão dos resultados alcançados, delimita-se a utilização de um quadro teórico dividido em dois enfoques. O primeiro proporciona uma apresentação empírica do contexto do ambiente de estudo com a descrição da prática de ensino do CBA, além de sua missão e relevância no cenário das instituições de saúde.

Já o segundo item deste referencial teórico contempla questões da gestão do conhecimento em organizações e a importância da criação de repositório institucional, à luz das necessidades apontadas pela Gestão do

Conhecimento, principalmente a fim de subsidiar a discussão sobre a estratégia de organização da informação e o suporte para os princípios da gestão do conhecimento científico, informação científica registrada, para o CBA.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Propor um modelo de gestão da informação científica produzida no CBA.

2.2 Objetivos específicos

- Identificar as fontes de informação científicas produzidas no âmbito do CBA verificando o fluxo de disponibilização, acesso, uso e disseminação da informação científica.
- Mapear o fluxo da informação científica do CBA.
- Discutir a proposta da gestão da informação científica através da criação e utilização do Repositório Institucional.

3 JUSTIFICATIVA

O Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA) iniciou suas atividades de acreditação conjunta no Brasil em 2000 quando passou a ser representante exclusivo da Joint Commission International (JCI) e a utilizar os padrões JCI internacionais de qualidade e segurança para conferir certificado de boas práticas aos serviços de saúde brasileiros em todos os níveis de atenção à saúde.

O CBA visa em seus serviços de certificação, os manuais de padrão para certificação, disponibilizados pela JCI que abordam processos para Serviços hospitalares de Cuidados Continuados (longa permanência, assistência domiciliar, reabilitação e cuidados paliativos), Serviços de Transportes Médicos, Ambulatórios e ainda um processo de certificação de Serviços de Cuidados a Doenças ou Condições Específicas, como diabetes, infarto, insuficiência coronariana, hanseníase, entre outras.

Cabe destacar que a certificação é uma identificação de ação padronizada em critérios de boas práticas por um período determinado e que precisa de atualização em um tempo pertinente a cada tipo de serviço certificado, ou seja, certificado de prática de qualidade focada em uma área de negócio, isto é, um serviço de assistência ou programa clínico como o atendimento ambulatorial. Já a acreditação é um selo de boas práticas institucionais conferido a organização como um todo e precisa de revalidação e no caso do CBA é instituída a cada três anos.

Identifica-se que já foram acreditadas cerca de 600 instituições de saúde no mundo, por meio da metodologia americana de acreditação da JCI, em 60 países como Alemanha, Dinamarca, Itália, Espanha, Irlanda, Turquia, Filipinas, China, Índia, Emirados Árabes Unidos, Áustria, além do Brasil. No Brasil iniciaram-se em 2001 as atividades de acreditação à luz desta metodologia e o primeiro hospital público acreditado foi o Hospital Estadual de Hematologia (Hemorio) no Rio de Janeiro. O segundo acreditado situa-se no Rio Grande do Sul em Porto Alegre, o Hospital Filantrópico Moinhos de Vento (SANTOS, 2012). Dados de 2013 indicam que mais de 34 instituições de saúde brasileiras já foram acreditadas pela metodologia CBA/JCI e destas, 14 já reacreditadas.

O CBA é uma instituição que presta serviço a instituições de saúde por meio de uma metodologia internacional de avaliação de qualidade e segurança dos processos de assistência à saúde e no Brasil é exclusiva para representar a metodologia JCI. O CBA está legalmente instituído desde 2005 como uma Associação Brasileira de Acreditação de Sistemas e Serviços de Saúde (ABA) que possui como membros associados efetivos, o Colégio Brasileiro de Cirurgiões (CBC), a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), a Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (Unirio) e a Fundação Cesgranrio. Em 2008, esta associação passou a contar também com a Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), por meio do Instituto de Medicina Social. Esta associação constituiu-se para assim cumprir seus objetivos de cooperação técnica/científica a instituições da área de saúde, ensino e pesquisa, entre outros (SANTOS, 2012).

Em paralelo ao processo de acreditação, o CBA desenvolve atividades de ensino promovendo ações de capacitação e aperfeiçoamento das instituições e profissionais, por meio do processo de certificação de programas em saúde como também por programas de ensino de Pós Graduação *lato sensu* (especialização e MBA), embasados nos parâmetros de acreditação internacional CBA/JCI. Esta inserção na área de ensino auxilia o preparo do profissional para pensar o processo de trabalho articulado nos elementos essenciais a garantir saúde, segurança ao paciente e a gestão do ambiente dos serviços de saúde.

Estas atividades de ensino atendem uma maior demanda de contratos por meio de acordos corporativos entre instituições de serviços de saúde e o CBA. Neste ensejo, o CBA representa uma infraestrutura organizada para o aprendizado disponibilizando ensino nos conceitos de qualidade nos padrões dos Manuais Internacionais de Acreditação em Saúde. Assim, o CBA possui uma organização de aprendizado semelhante àquela denominada Universidade Corporativa que possui a finalidade de subsidiar a colaboração do profissional ao processo de trabalho institucional. Um dos pressupostos da Universidade Corporativa (UC) é alinhar o currículo profissional às competências institucionais por meio da educação continuada, que direciona o

investimento no capital intelectual para o desenvolvimento colaborativo das equipes visando ao alcance dos objetivos organizacionais.

Este enfoque da UC ainda não está descrito nas políticas do ensino do CBA, mas há uma identificação de prática destes pressupostos no desenvolvimento do ensino promovido pelo CBA e defendido pela Coordenação de Ensino como uma reflexão a ser incorporada.

Para então investir e alavancar estas atividades de ensino, a Coordenação de Ensino (CENSI) do CBA remodelou sua gestão por meio do planejamento estratégico institucional implementado a partir de 2012. Perante esta reformulação estratégica, foi estabelecido que a coordenação de ensino deve definir como visão de futuro, o seu reconhecimento na produção e difusão do conhecimento científico comprometido com a formação de profissional crítico reflexivo no exercício da gestão de serviços de saúde, e para a qualidade e segurança do paciente.

Nesta perspectiva, foram traçados para a CENSI objetivos estratégicos como: desenvolver Tecnologia de Informação e Comunicação, promover pesquisa especialmente vinculada aos Cursos de Pós Graduação; garantir as condições de estudo e convivência dos alunos, garantir a produção e difusão do saber no campo de conhecimento gestão e qualidade e segurança dos serviços de saúde, entre outros (PITTIONI,2013).

Assim, para alcançar a proposta, a coordenação de ensino traçou como meta criar em 2013 um núcleo de pesquisa com o propósito de realizar estudos nas áreas científicas que suportem os cursos realizados no âmbito do Ensino do CBA; promover a divulgação dos resultados das investigações; articular a CENSI com outros grupos de investigação nas áreas específicas, e dentre outros e assegurar um intercâmbio regular com instituições e centros de pesquisa congêneres, promovendo projetos de investigação comuns.

Contudo, diante deste panorama, enquanto pesquisadora do CBA desde 2012, observei que para alcançar os objetivos estratégicos da CENSI a informação científica produzida na instituição precisava ser gerenciada e organizada, pois as produções intelectuais dos cursos *lato sensu* estavam

armazenadas, mas sua forma de guarda não proporcionavam fácil acesso à informação e dificultava a recuperação e o reuso. Na mesma situação encontrava-se também a informação científica proveniente dos eventos científicos organizados pelo CBA, que se encontrava dispersa e não gerenciada para disponibilização, acesso, reuso da informação pelos funcionários, instituições parceiras, profissionais de saúde, estudantes e afins.

Desta forma, foi identificado que a maneira como a produção científica estava organizada conferia uma barreira na utilização das fontes de informação e principalmente no alcance de um dos objetivos estratégicos relacionados à promoção e divulgação dos resultados das investigações científicas.

A coordenação de ensino do CBA tem o propósito de reconhecer e utilizar a informação científica produzida na instituição para investir em pesquisa, conhecimento e capital intelectual. Para tal, é preciso identificar os produtos científicos dos cursos de especialização e MBA promovidos para que se possa direcionar estrategicamente suas linhas de pesquisa e investir em estudos que proporcionem evidências e consolidem as competências essenciais do CBA pautadas na melhoria contínua da qualidade e a segurança do cuidado aos pacientes, e beneficiários dos sistemas e serviços de saúde, por meio de processos de acreditação e certificação internacionais, educação e ensino.

Por isso, justifica-se o desenvolvimento deste estudo sobre a informação científica produzida no CBA para seus propósitos de ensino e pesquisa a partir da perspectiva hipotética de utilização do Repositório Institucional como uma ferramenta de gestão de informação.

Entende-se que o Repositório Institucional, além de proporcionar a organização da informação científica gerada no CBA em um único lócus digital, irá proporcionar visibilidade de sua produção, bem como servirá de estímulo à preservação da memória institucional da ABA como único representante legal no Brasil da metodologia internacional de acreditação da JCI.

Contudo, o propósito inicial seria de oferecer aos parceiros e afins dos serviços prestados pelo CBA a disponibilização da informação sobre gestão e acreditação em saúde atendendo aos pressupostos de acesso livre à

informação científica e além disso possibilitar, através de seu arranjo, um indicador para a gestão estratégica do núcleo de pesquisa nesta fase de criação e desenvolvimento.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

Para sustentar a discussão dos resultados alcançados, delimitou-se a utilização de um quadro teórico dividido em dois enfoques: o do contexto empírico, ou seja, do ambiente de estudo: o CBA e o do referencial teórico propriamente dito, que contempla questões da gestão do conhecimento em organizações e a criação de repositório institucional neste contexto.

4. 1. O CBA e o planejamento estratégico na Coordenação de Ensino: enfoque na pesquisa científica, produções científicas e o desafio da Universidade Cooperativa.

4.1.1 Fatos da criação histórica do CBA.

O propósito de conferir um certificado de qualidade, através da metodologia de acreditação, a uma prática na área de saúde surge no Brasil a partir do Colégio Brasileiro de Cirurgiões (CBC), que em 1986 instituiu uma Comissão Especial Permanente de Qualificação de Hospitais para definir conceitos e avaliação de centros cirúrgicos. Em 1994, realizou-se um Seminário idealizado pelo Instituto de Medicina Social da UERJ (IMS/UERJ), no qual se aliaram a Academia Nacional de Medicina (ANM) e o Colégio Brasileiro de Cirurgiões.

Deste seminário, surgiram os objetivos de criação de uma agência de acreditação não-governamental, desenvolvimento de padrões internacionais e procedimentos para a acreditação de sistemas e serviços de saúde e a disseminação de uma ação de gerência de qualidade em saúde (SANTOS, 2012).

No ano seguinte, o Ministério da Saúde no Brasil incorporou a ideia de acreditação a sua política pública e criou um Programa de Garantia e Aprimoramento da Qualidade em Saúde (PGAQS) e assim iniciou a identificação de metodologias e manuais de acreditação utilizados em outros países como Estados Unidos, Canadá, Espanha, e outros países e inclusive da proposta iniciada pelo CBC. (SANTOS, 2012).

Destas iniciativas surgiu, em 1997, a oficina de trabalho denominada “A Acreditação Hospitalar no Contexto da Qualidade em Saúde”, a fim de discutir

e propor metodologias de avaliação de hospitais com base na experiência internacional de Acreditação.

Esta oficina foi desenvolvida pela Fundação Cesgranrio, junto ao CBC e com as instituições participantes do Programa de Avaliação e Certificação de qualidade em Saúde (PACQS). Também estavam reunidos nesta discussão representantes da Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO) a mais importante e antiga organização americana acreditadora do mundo que em 1984 já havia acreditado 5.400 hospitais nos Estados Unidos da América (SANTOS, 2012).

Assim, em 1998, a partir das discussões da oficina de 1997, surge o Consórcio Brasileiro de Acreditação de Sistemas e Serviços de Saúde (CBA), constituído por associação de experiências e gestão inicial da Fundação Cesgranrio. Conforme cita Santos (2012, p. 18):

“O CBA associou a experiência acadêmica, científica e de formação de recursos humanos da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), à tradição e à capacidade técnica do CBC e da Academia Nacional de Medicina (ANM) e à experiência de avaliação de sistemas sociais da Fundação Cesgranrio. [...] os constituintes delegaram à Fundação Cesgranrio as atribuições que viabilizavam o estabelecido como Constituinte Delegada para dar operacionalização à gestão do CBA. Função esta que, a partir de meados de 2002, a UERJ passou a exercer, através do Centro de Estudos e Pesquisas em Saúde Coletiva (Cepesc), que apoia o Instituto de Medicina Social (IMS/UERJ). Ainda em princípios de 1998, foi estabelecido um acordo de consultoria da JCAHO com a Fundação Cesgranrio, para treinar, capacitar e criar um Manual de Acreditação para o Brasil.”

O CBA assinou um acordo para iniciar, em 2000, o programa de acreditação internacional conjunto com a JACHO e sua subsidiária a Joint Commission International (JCI), por meio de um contrato de exclusividade de representação da organização americana no Brasil, a aplicação de sua metodologia de acreditação e emissão de um único certificado de acreditação internacional.

O processo de acreditação ocorre com a adesão voluntária de uma instituição de saúde, e no Brasil, não há uma legislação que obrigue a instituição a ter um atestado de qualidade. Ao solicitar a participação no processo, ocorre uma avaliação diagnóstica, em um primeiro momento por uma

equipe do CBA, que faz um diagnóstico na instituição com parâmetros nos elementos de qualidade elencados no Manual de Acreditação CBA/JCI.

Assim procede-se a um relatório sinalizando as os pontos fortes e fracos que devem ser trabalhados na instituição para que ela possa efetivamente ser avaliada e conquistar a acreditação. “Os padrões de Acreditação são considerados de excelência e possíveis de serem avaliadas, e são elaborados para estimular esforços para a melhoria contínua das instituições” (SANTOS, 2012, p.25).

Os Manuais de acreditação e de certificação são a tradução fiel dos manuais internacionais que foram elaborados por um Comitê Internacional de Padrões constituído por representantes de países dos cinco continentes. Os manuais são revisados e editados a cada 3 anos, segundo as políticas definidas pelo Comitê Internacional. “O padrão da acreditação da CBA/JCI reflete o comprometimento com a excelência e confere reconhecimento à organização situando o nível de seus serviços entre as práticas líderes em âmbito internacional” (JCI, 2013). Além da acreditação o CBA também promove a “educação sobre o conceito e o processo de Acreditação, para se chegar à conformidade com os padrões, avaliações em caráter educacional e avaliação para Acreditação propriamente dita” (SANTOS, 2012, p.23). Cabe destacar que este contrato entre CBA e JCI foi ratificado em 2010.

4.1.2 A Reestruturação do CBA em âmbito nacional.

O CBA passou a ter uma peculiaridade jurídica em 2005 e se tornou a Associação Brasileira de Acreditação de Sistemas e Serviços de Saúde (ABA) que manteve o nome fantasia CBA e sua representação exclusiva da JCI no Brasil.

Dois marcos desencadeiam esta mudança: a promulgação do novo código civil brasileiro, que gera mudanças em terminologias da sociedade e o crescimento da demanda pelos serviços do CBA. Santos (2012) aponta que desde então o CBA vem definindo e cumprindo sua missão de contribuir para a melhoria da qualidade e segurança do atendimento ao paciente e ao beneficiário, por intermédio de um processo de Acreditação, e em 2011 tem aprovado seu último estatuto em vigência.

Em 2007, a Coordenação de Ensino foi criada e passou a ser uma Área de negócio da Associação Brasileira de Acreditação de Sistemas e Serviços de Saúde (ABA). O primeiro curso de Pós-Graduação desenvolvido pelo ABA/CBA denominado Gestão do Ambiente em Estabelecimentos Assistenciais de Saúde iniciou-se em 2008 com chancela da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro.

Em 2010, esta chancela passa a ser disponibilizada pelo Centro Universitário Augusto Motta (UNISUAM/RJ). Importante ressaltar que o primeiro curso de especialização desenvolvido pelo CBA refere-se ao escopo do compromisso social assumido pela ABA em orientar e estimular os profissionais de saúde que atuam em instituições acreditadas e as que estão em processo de acreditação a priorizarem em suas atividades diárias a educação e treinamento para a proteção ao ambiente institucional.

No período compreendido entre os anos 2008 e 2011, foram formados 44 especialistas em Gestão do Ambiente em Estabelecimentos Assistenciais de Saúde. Destaca-se que o curso de especialização desenvolvido pelo CBA é predominantemente embasado no Manual Internacional de Acreditação.

O fato da definição curricular ser pautada nos manuais da JCI leva a maior demanda dos cursistas no programa de pós-graduação do CBA provenientes de instituições já acreditadas, em processo de acreditação ou que querem conhecer um pouco dos padrões para pensar em aderir ao processo de acreditação desenvolvido pelo CBA. Vale a pena ressaltar que neste curso a maioria dos cursistas foram financiados pelas instituições na qual trabalham, como identifica Pittioni (2013):

O público-alvo do curso de pós-graduação desenvolvido pelo CBA, em geral, eram profissionais que atuavam na área de saúde, profissionais provenientes de investimento de instituições no capital intelectual e com a proposta da educação corporativa, além de profissionais com demanda livre e autofinanciamento que se viam inseridos no escopo pedagógico do curso. (PITTIONI, 2013, p.32).

Mediante estas mudanças, em 2012, realizou-se uma reavaliação estratégica no planejamento da coordenação de ensino para alcançar seus novos propósitos de coordenar as atividades de ensino, pesquisa e extensão e acompanhar o desempenho através do monitoramento de indicadores

enquanto área de negócio do CBA. Com esta mudança estratégica foram criados os Núcleos de Ensino, Pesquisa e Extensão e instituíram-se os objetivos estratégicos da coordenação, baseado em três perspectivas: Pessoas e Recursos, Processos Internos e Resultados (PITTIONI, 2013).

4.1.3 O CBA e o desafio da Universidade Cooperativa

Implantar um processo de planejamento em qualquer organização requer a promoção de uma mudança, isto é, a modificação dos arranjos dos processos de trabalho nos aspectos referentes às pessoas, às informações, aos mecanismos de *feedback*, entre outros. Segundo Tarja (2010), planejar promove mudanças que podem ser estruturais, tecnológicas, ou de qualquer outra natureza dependendo das necessidades diagnosticadas. Ressalta-se que estas mudanças deverão ser planejadas para alcançar o objetivo traçado e o sucesso esperado.

O planejamento estratégico na organização sugere o repensar de concepções, valores e objetivos que fomentam os negócios e guiam os processos de trabalho desenvolvidos. Nesta perspectiva, Cianconi (2003, p.65) refere que por meio do planejamento estratégico surgem “novas formas de olhar” o ambiente interno e externo na organização. Complementa inferindo que “repensar a lógica da gestão e da educação é um dos reflexos do impacto da mudança acelerada provocada pelas tecnologias da informação, e da competitividade que as inovações provocam” causando uma necessidade organizacional de analisar o modo de interpretar o mundo nos seus ciclos sociais.

O CBA possui suas competências essenciais embasadas no processo de acreditação e certificação em cuidados hospitalares, ambulatoriais, atenção domiciliar, cuidados prolongados, transporte médico e atenção primária que são direcionados pelos manuais JCI. O processo de consolidação de suas competências envolve etapas que são fundamentais para que o selo seja conferido à instituição que almeja este reconhecimento entre os pares e internacionalmente.

Essas etapas constituem-se no diagnóstico da instituição que quer ser acreditada com uma avaliação prévia e um o desenvolvimento de um método

de ensino sobre a acreditação e seus elementos de conformidade para alcançar os padrões necessários. Então a partir deste preparo da instituição com as informações técnicas, inicia-se a segunda etapa de avaliação propriamente dita a fim de conferir o selo de acreditado pelo CBA/JCI.

O reconhecimento pela certificação desenvolve-se para áreas específicas reunidas na Certificação do Programa de Cuidados Clínicos (CCPC) que demonstra o compromisso geral de uma organização em termos de qualidade e promovendo melhores resultados por meio da integração e coordenação dos cuidados. O CBA enquanto representante da JCI no Brasil, em 2013, já alcançou proporcionar o certificado na maioria das 15 áreas que compõem o Programa de Cuidados Clínicos (CCPC) da JCI.

Nota-se que a qualidade de ensino do CBA é condição *sine qua non* para que suas competências principais se desenvolvam e atinjam o sucesso esperado e se consolidem entre os pares. O CBA também oferece às instituições cursos de atualização sobre componentes elementares para o alcance de boas práticas, como o de introdução ao Manual de Acreditação e seus elementos de mensuração, liderança, MBA em gestão da qualidade e segurança, cursos de Especialização e também de capacitação, que demandam a necessidade da instituição sobre registro no prontuário, metas de segurança do paciente, entre outros. Para desenvolver estes cursos são contratados profissionais especialistas da área na sociedade e são envolvidos os educadores e avaliadores do próprio CBA.

O CBA é uma organização que concentra informação técnica especializada nos moldes de acreditação da JCI e a única no Brasil. As demandas de construção de seus cursos são provenientes das instituições que investem no capital intelectual e seguem os pressupostos da gestão do conhecimento e da Universidade Corporativa. Em 2009, iniciou-se a visualização na coordenação de ensino que o CBA integra a ideia de Universidade Corporativa.

A educação corporativa vem se mostrando como a fórmula de investir em um bem que proporciona vantagem competitiva nas empresas além de revelar-se como a “energia geradora de indivíduos capazes de refletir criticamente sobre a realidade organizacional, de construí-la e modificá-la

continuamente. Ela favorece a inteligência e o alto desempenho da organização na busca de resultados” (SANTOS; VERGUEIRO, 2002, p. 80).

Nesta perspectiva, a Universidade Corporativa vem atender as necessidades corporativas por meio de um mercado educacional focado e voltado para as competências destas instituições e no auxílio da informação referencial para o processo de crescimento empresarial e/ou até de inovação. “As universidades têm sido a resposta estratégica das empresas que estão competindo pelo futuro por meio do desenvolvimento contínuo de seus talentos internos e externos” além disso “evidencia-se, também, a necessidade de criação e sistematização de produtos e serviços informacionais que possam garantir suporte adequado para suas atividades”. (SANTOS; VERGUEIRO, 2002, p. 80). Na figura 1, verifica-se que o desenvolvimento de uma Universidade Corporativa emerge da concepção de um planejamento estratégico institucional voltado ao aumento de desempenho como resultados.

Figura 1. Mudança de paradigma de Treinamento para Universidade corporativa.

Treinamento	→	Universidade Corporativa
Habilidades	Objetivo	Competências críticas
Aprendizado individual	Foco	Aprendizado organizacional
Tático	Alvo	Estratégico
Necessidades individuais	Ênfase	Estratégia de negócios
Interno	Público	Interno e Externo (alinhados com a estratégia)
Espaço real	Local	Espaço real e Virtual
Aumento das habilidades	Resultados	Aumento do desempenho

Fonte: SANTOS, VERGUEIRO (2002 apud EBOLI, 1999, p.115).

Neste foco a organização precisa adequar-se como organização que aprende a aprender para fortalecer sua cultura organizacional e consolidar suas competências essenciais por meio da interação do conhecimento tácito, explícito e organizacional. Conforme Cianconi (2003, p. 67) “a universidade corporativa exige que a educação e a melhoria da qualidade da mão-de-obra sejam parte da estratégia da empresa”. Além disso a melhoria dos processos decorre da permanente troca de informação adquirida através do conhecimento individual e suas experiências.

Para auxiliar na geração do conhecimento na Universidade Corporativa, Santos e Vergueiro (2002) discorrem sobre a necessidade de se ter um sistema de informação e de identificar onde se encontram as fontes de conhecimento na organização, como é criado esse conhecimento e como transmiti-lo.

Uma outra perspectiva para a importância da gestão de uma estrutura para informação e o conhecimento organizacional é apontada por Bittencourt e Cianconi (2012 apud RODRÍGUEZ-RUIZ, 2006) ao assinalarem que o conhecimento deve ser transmitido para que seja preservado pois o “conhecimento especializado está tanto registrado na literatura especializada de uma área (conhecimento explícito) como com as pessoas (conhecimento tácito), e é perdido quando estas se afastam, por exemplo, deixando as organizações por aposentadoria”.

Neste sentido, o CBA ao seguir os pressupostos de uma Universidade Corporativa precisa também identificar suas fontes de conhecimento no seu próprio capital intelectual além de reconhecer a construção deste conhecimento e como transmiti-lo para seus pares e a sociedade.

O CBA é uma fonte de informação para instituições, mas a questão é conhecer a potencialidade desta fonte de informação. Por exemplo, é claro que há construção do conhecimento na base de ensino do CBA, por meio da informação registrada, mas esta não está gerenciada de forma que o CBA seja a fonte de informação referencial e o fluxo de informação também se dê entre as instituições através do conhecimento explícito. “O conhecimento explícito é formal e sistemático, podendo ser expresso em palavras e números, facilmente comunicado e compartilhado sob a forma de dados brutos, fórmulas científicas, procedimentos codificados ou princípios universais” (SANTOS; VERGUEIRO, 2002, p. 84).

Este enfoque coaduna com a linha mestre dos serviços do CBA que pelo desenho de suas práticas de acreditação, a cada passo, se sustenta na capacidade de desenvolver uma metodologia de ensino de qualidade. Em 2013 tramitou no ambiente do CBA a iniciativa do núcleo de pesquisa para que se pudesse investir em pesquisas no bojo da acreditação e segurança do cuidado

ao paciente a fim de melhorar e delinear práticas de educação e ensino por meio das evidências científicas.

O CBA possui produções intelectuais, científicas e técnicas e promove reuniões científicas sobre ações inovadoras através dos congressos, seminários e simpósios que surgem por uma prática organizacional de comunicação formal do conhecimento científico com os pares e discussão dos desafios e inovações encontrados.

Esta produção intelectual, científica e técnica está armazenada fisicamente no CBA. Contudo este conhecimento científico explícito não está disponível de forma remota aos seus pares. De acordo com Leite e Costa (2007, p.94) “o conhecimento científico explícito pode ser definido como toda a forma de conhecimento codificado, facilmente estruturável e que tem possibilidade de ser comunicado por sistemas estruturados ou meios formais de comunicação” e compreende todas as formas de literatura científica, aquelas avaliadas por pares ou não.

Estrategicamente este material é potencialmente fonte de informação referencial aos componentes desta “Universidade Corporativa”, desenvolvida pela Coordenação de Ensino do CBA. Contudo, esta fonte de informação como conhecimento explícito que deve ser compartilhado necessita de um sistema de informação que viabilize sua recuperação e armazenamento. Para tal, precisa refletir em uma política de gestão da informação científica adaptável aos pressupostos desta Universidade corporativa e aos negócios do CBA. Bettencourt e Cianconi (2012, p.176) discorrem que apenas 10% do conhecimento produzido nas instituições é registrado e afirmam que a criação de meios visando um aumento do compartilhamento do conhecimento é fundamental. Sugerem que para isso é “preciso identificar práticas que permitam tanto a preservação do conhecimento existente, como o estímulo para que novos conhecimentos sejam produzidos”.

Ainda, esta fonte de informação em potencial identificada no conhecimento explícito detém uma possível capacidade de desempenhar um papel de indicador de desempenho quando a organização reconhece e sinaliza quem são seus celeiros de conhecimento e a trajetória dos estudos que são desenvolvidos em seu âmbito de ensino para assim investir em pesquisa

científica, em capital intelectual e ser fonte referencial no ambiente interno de negócios e externo com seus *stakeholders* e com a sociedade.

4.2. Os pressupostos da Gestão da Informação e do Conhecimento.

Para que as empresas se tornem competitivas verificou-se no final do século XX a importância do conhecimento para a gestão e a necessidade de gerenciamento das informações registradas, bem como, do conhecimento corporativo denominado como ativos de capital intelectual (CIANCONI, 2003).

O capital intelectual detém funções que advêm do planejamento estratégico da organização, ou seja, da definição do negócio, seus objetivos e metas. Ao referir sobre as funções do capital intelectual, Santos e Vergueiro (2002) relacionam que estas funções estão embasadas na definição de conhecimento organizacional como o “conjunto formado por recursos humanos capacitados, pelos sistemas de absorção (estruturas informacionais, tecnológicas e educacionais internas e externas à organização) e integração permanente dos novos conhecimentos necessários” (apud VIEIRA, 1993, p.45).

Conforme Nonaka e Takeuchi (1997 apud BETTENCOURT; CIANCONI, 2012; PAULA, 2011; LEITE; COSTA, 2007) há duas dimensões pelas quais o conhecimento deve ser analisado: a primeira, uma concepção epistemológica (teoria do conhecimento) que difere o conhecimento em tácito e explícito. Já, a segunda dimensão, a ontológica (nível do conhecimento) relaciona-o com a ação humana, ou seja, condicionado a criação somente por indivíduos. Paula (2011) Leite e Costa (2007), então, inferem que uma organização não cria conhecimento sozinha. Ela investe nos indivíduos, proporcionando meios e subsídios para sua criação, ou seja por meio de um processo que amplia organizacionalmente o conhecimento criado pelos indivíduos.

O conhecimento tácito “não está registrado e é gerado no intelecto de cada um, sendo específico para uma determinada situação. É difícil de ser codificado, sendo fruto das experiências” (PAULA; CIANCONI, 2007, p. 56). E o conhecimento explícito é aquele encontrado nos livros, nos manuais, em base de dados, e é fácil de ser transmitido. Nonaka e Takeuchi (1997 apud PAULA, 2011; LEITE; COSTA, 2007) elaboraram um modelo de criação do

conhecimento que apresenta quatro formas de conversão do conhecimento tácito em explícito, a saber:

[...] socialização (compartilhamento de experiências), externalização (processo de articulação do conhecimento tácito em conceitos explícitos), combinação (sistematização de conceitos em um sistema de conceitos) e internalização (incorporação do conhecimento explícito no conhecimento tácito). (PAULA, 2011, p.20).

Nonaka e Takeuchi (1997 apud PAULA, 2011; LEITE; COSTA, 2007) defendem a indissociabilidade do conhecimento tácito e o conhecimento explícito. Definem que estão intrinsecamente ligados e se complementam nas práticas individuais e ressaltam que a construção de novos conhecimentos é essencialmente favorecida pela interação do conhecimento tácito e explícito.

Nesta ótica estratégica da organização ao investir em capital intelectual, e o conhecimento corporativo representar um ativo deste capital, vê-se a gestão do conhecimento como uma metodologia que auxilia neste empreendimento, pois é engendrada por “instrumentos que viabilizem a colaboração e o aprendizado como parte da questão da preservação e estímulo à produção de conhecimento” e com o propósito de “estimular o processo de criação e disseminação do conhecimento, visando o desenvolvimento do conhecimento organizacional, para atingir objetivos estratégicos”(BETTENCOURT; CIANCONI, 2012 p.176).

Neste sentido, a gestão do conhecimento discutida neste estudo delinea-se conforme define Cianconi (2003, p.16) como:

“ações sistemáticas para facilitar o compartilhamento do conhecimento, estando associada ao processo de criação, organização, difusão e uso do conhecimento, envolvendo políticas, metodologias, e tecnologias para seu compartilhamento, mapeamento e avaliação”.

A autora menciona também a tênue divergência da gestão da informação em relação à gestão do conhecimento:

O termo gestão do conhecimento, embora inadequado, já faz parte do jargão das organizações, devendo ser encarado como uma metáfora, uma vez que conhecimento é inerente ao ser humano e não se transfere diretamente. Sua ‘gestão’ por parte das organizações ocorre no sentido de facilitação, direcionamento, estímulo ao

aprendizado e compartilhamento e avaliação. (CIANCONI, 2003, p.16).

Leite e Costa (2006) fortalecem a inferência de Cianconi (2003) ao afirmar que o conhecimento enquanto uma estrutura cognitiva dos seres humanos não pode ser gerenciado. Porém identificam os objetos da gestão do conhecimento inseridos “nos processos que exercem algum tipo de controle sobre as condições de criação, compartilhamento e uso desse conhecimento”. Ressaltam que esta gestão abrange práticas e metodologias de gestão de informação sobretudo a captura, armazenamento e recuperação parcial do conhecimento tácito, reduzindo-o a estruturas de informação. Reiteram:

No momento em que o tipo de compartilhamento do conhecimento, por exemplo, exige que ele seja veiculado por meio de sistemas formais (que permitem o seu ‘armazenamento e recuperação’), o conhecimento, na realidade, é reduzido a estruturas de informação. Estas por sua vez poderão vir a disparar ou a desencadear conhecimento no indivíduo. (LEITE; COSTA, 2006).

Leite e Costa (2007, p.95) também referem à gestão do conhecimento como um “planejamento e controle de ações (políticas, mecanismos, ferramentas, estratégias e outros) que governam o fluxo do conhecimento, em sua vertente explícita – e para isso englobam práticas da gestão da informação – e sua vertente tácita”. Os autores corroboram com Cianconi (2003) ao citar que faz parte da gestão do conhecimento o planejamento e a proposta da identificação, aquisição, armazenagem, compartilhamento, criação e uso do conhecimento tácito e explícito, com o fim de maximizar os processos organizacionais.

Contribuindo com as definições de gestão do conhecimento, Paula (2011) ao pesquisar um modelo de análise da Gestão da Informação na Fundação Oswaldo Cruz – Fiocruz, debruçou-se sobre três modelos de gestão do conhecimento e um dos modelos pesquisados foi do governo eletrônico (e-gov) que também contempla entre suas ações a gestão do conhecimento.

De acordo com Paula (2011, p.26) o governo eletrônico (e-gov) foi criado:

“Com a intenção de democratizar, disseminar informação, articular todas as formas de comunicação do governo com os cidadãos, com as esferas estadual, municipal, federal, com os poderes legislativo e judiciário, abrangendo também a comunicação com outros países, empresas e o terceiro setor”.

A autora ressalta que nas diretrizes do e-gov ao referir-se sobre a transformação social identifica-se, dentre outras ações, o estímulo ao uso e disseminação de práticas de gestão do conhecimento. Neste sentido, o e-gov a define como: “[...] um conjunto de processos sistematizados, articulados e intencionais, que governam as ações de criação, captação, armazenamento, tratamento, disseminação e utilização de conhecimentos, com o propósito de atingir objetivos institucionais”. (BRASIL, 2010, p.7 apud PAULA, 2011, p.28).

Ao analisar esta definição, Paula (2011, p.28) destaca que as ações citadas na definição do e-gov para gestão do conhecimento estão relacionadas ao conhecimento explícito, tratado pela gestão da informação. “Ou seja, conhecimento que já foi registrado e precisa ser submetido às práticas de seleção, coleta, organização, armazenamento, disseminação, uso e avaliação”. A autora conclui que “para a realização da gestão do conhecimento, considerando o conhecimento tácito e explícito, o e-gov necessita promover uma atividade que está intrinsecamente relacionada a este processo: a gestão da informação”.

Braga (2006 apud PAULA, 2011) define que a “gestão da informação tem como objetivo apoiar a política global da organização, na medida em que torna mais eficiente o conhecimento e a articulação entre os vários subsistemas que a constituem”.

Segundo Valentim:

“A gestão da informação atua diretamente com os fluxos formais da organização; seu foco é o negócio da organização e sua ação é restrita às informações consolidadas em algum tipo de suporte (impresso, eletrônico, digital etc.), ou seja, o que está explicitado” (2008, p.23 apud PAULA, 2011).

Cianconi (2003) aponta que a efetividade da gestão da informação precisa que a informação esteja organizada, formatada adequadamente para que seja acessada e utilizada no momento certo, por pessoas certas, capazes

de usá-la para tomada de decisão em suas atividades. Já a gestão do conhecimento pode até alcançar êxito no uso de pouca tecnologia porque o conhecimento tácito depende de socialização, experiência, contatos pessoais e vivências que independem da tecnologia.

4.3 Repositórios Institucionais: características e potencialidades.

O Repositório Institucional começou no século XX, década de 90, no seio da comunidade científica como uma estratégia para intercâmbio de *preprints*, isto é, artigos não avaliados pelos pares. Visto como iniciativa para complementar o sistema de comunicação acadêmica, o Repositório Institucional torna-se também uma estratégia de gestão de conteúdos intelectuais de uma instituição de pesquisa. (GUIMARÃES; SILVA; NORONHA, 2009).

A disseminação da informação e do conhecimento em uma comunidade científica depende da rede de comunicação que nela se estabelece, ou seja, como se organizam os seus fluxos de informação e do conhecimento (MORENO; LEITE; ARELLANO, 2006).

De acordo com Leite e Costa (2006, p.207) “o sistema de comunicação científica demanda mecanismos que garantam a realização efetiva de todos os processos relacionados com a produção até o uso do conhecimento científico”. Como, por exemplo, os mecanismos de gestão do conhecimento imprescindíveis à efetividade do sistema de comunicação científica. Neste sentido, os autores consideram que o Repositório Institucional (RI) constitui-se como oportuna ferramenta para viabilizar o processo de gestão do conhecimento científico porque “ao mesmo tempo em que agiliza os processos de comunicação científica, potencializa também a condução de processos que maximizam a criação, o compartilhamento, a disseminação e o uso do conhecimento científico”. (LEITE; COSTA, 2006, p.207).

Os repositórios institucionais surgem em meio a um movimento de acesso livre à informação enquanto resistência às limitações do acesso à informação. Define-se como um “*locus online* para coleta, preservação e disseminação da produção intelectual de uma instituição (de pesquisa), emerge assim, como uma peça fundamental no quebra-cabeça da iniquidade no

acesso à informação” (GUIMARÃES; SILVA; NORONHA, 2009, p.262). Surgem como resposta a escalada nos custos das assinaturas de periódicos científicos; enquanto estratégia para conferir visibilidade institucional, a propósito de preservação digital da memória institucional; e no *status* de um dispositivo ou infraestrutura tecnológica favorável à ampliação da circulação de informação científica. O RI é um “complexo sociotécnico onde estão envolvidos atores com visões práticas e perspectivas diversas, cujas relações são tecidas à luz de micro e macropolíticas, locais e globais”. (GUIMARÃES; SILVA; NORONHA, 2009, p.262).

O Repositório Institucional possibilita o acesso livre a publicações científicas necessário não apenas aos leitores, mas também aos autores, pois em alguns casos, as instituições não possuem os meios para acessar periódicos de alto custo e impacto científico; em decorrência deste fato, o potencial de impacto da sua pesquisa é diminuído. (MORENO; LEITE; ARELLANO, 2006). Cabe destacar que alguns Repositórios operam com perfis de acesso diferenciados e em alguns casos, restringem o acesso ao texto completo, provavelmente por questões de *copyright*. (GUIMARÃES; SILVA; NORONHA, 2009).

O movimento de acesso livre é realizado “não apenas com base no discurso, mas com suporte das tecnologias da informação e comunicação por meio da utilização do modelo *Open Archives* (OA), o qual estabelece um conjunto de padrões com vistas à interoperabilidade entre os repositórios digitais”. O modelo *Open Archives* é sustentado por um protocolo de comunicação o *Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting* que viabiliza a coleta de metadados a partir de determinado provedor de dados. O provedor de serviços, para realizar a coleta de metadados, deve utilizar um programa chamado *Harvester* (mecanismo de colheita), o qual implementa esse protocolo, o OAI-PMH (KURAMOTO, 2006, p.95).

De acordo com Leite e Costa (2006), as funcionalidades dos repositórios institucionais como a interoperabilidade constituem-se de elementos que potencializam não só a gestão da informação científica, mas, sobretudo, criam condições férteis para o aprimoramento da criação do conhecimento científico no contexto de uma universidade, por exemplo. Os

autores ressaltam que as possibilidades e oportunidades oriundas da utilização dos recursos do Repositório Institucional vão além da gestão da informação. Discorrem que os RIs abrangem a execução de atividades de gestão da informação (conhecimento explícito), pela perspectiva dos processos de comunicação informal, como também entregam-se com preparo requerido para o compartilhamento do conhecimento tácito enquanto auxiliam na interação entre os seus usuários.

Além disso, Leite e Costa (2006) destacam que a caracterização das funções dos repositórios institucionais, sob o prisma da gestão do conhecimento, pode ser realizada a partir de pontos de vista dos quatro modos de conversão da abordagem de Nonaka e Takeuchi (1997) e os processos básicos de gestão do conhecimento.

No processo de *socialização*, o RI proporciona cobertura parcial por meio de duas características. Uma destas características é a oportunidade de interação entre os pesquisadores pelo arranjo do RI tornar acessível para a crítica, sugestões e comentários da comunidade científica aos conteúdos neles disponíveis, intensificando e agilizando a troca informal de conhecimentos, experiências, *insights*, ideias. Outra característica dá-se na diversidade da tipologia de conteúdos e formatos que podem ser armazenados nos RIs. (LEITE; COSTA, 2006).

Os RIs auxiliam ao processo de *externalização*, porque funcionam como uma ferramenta de externalização do conhecimento tácito, pois oferecem a possibilidade de armazenar, em múltiplos formatos, o conhecimento registrado e além disso, comportam outras formas de registros, mais informais.

Para o modo de conversão *combinação*, o RI favorece porque através do seu arranjo um pesquisador tem acesso a informações que serão combinadas, reagrupadas, reorganizadas de forma a agregar valor e acrescentar ao novo conjunto de informações um novo conhecimento explícito, gerando um novo conhecimento. “Há uma reconfiguração de um conjunto de informações quando estas são combinadas com outros agrupamentos de informações”. (LEITE; COSTA, 2006).

Já, a *internalização*, oferece condições para que parte do conhecimento explícito armazenado seja convertido em conhecimento tácito do indivíduo. Leite e Costa (2006) ainda afirmam que as operações dos quatro modos de conversão do conhecimento de Nonaka e Takeuchi (1997), proporcionadas pelos repositórios institucionais, não são necessariamente circunscritas à instituição que mantém o repositório, visto que os padrões de interoperabilidade o permitem integrar um sistema global de repositórios. Além disso, “diferentemente de bibliotecas digitais, as quais contemplam especialmente processos de comunicação formal, os repositórios institucionais, além de auxiliar a comunicação formal, potencializam a comunicação informal”. Assim, potencializam também a condução de processos que maximizam a criação, o compartilhamento, a disseminação e o uso do conhecimento científico.

Refletindo à luz da perspectiva universitária, Leite e Costa (2006) descrevem que os RIs representam a melhoria do ensino, do aprendizado e da pesquisa, isto é, do saber e da comunicação científica. Como também, “no potencial que encerram como instrumentos de gestão do conhecimento produzido, disseminado e utilizado nas e pelas universidades”. (LEITE; COSTA, 2006, p.213).

Os Repositórios institucionais aparecem contudo como “elementos de uma rede ou infraestrutura informacional de um país ou de um domínio institucional destinados a garantir a guarda, preservação a longo prazo e, fundamentalmente, o livre acesso à produção científica de uma dada instituição” (MARCONDES; SAYÃO, 2009, p.10).

Guimarães, Silva e Noranha (2009, p.270) enfatizam que o Repositório Institucional funcionalmente é uma estratégia valiosa para conferir visibilidade a produção acadêmica institucional, particularmente de um único ponto de acesso, com a potencialidade de alavancar o uso e o impacto das pesquisas ali desenvolvidas, também para estimular o reuso dos conteúdos, acelerando assim o ciclo da pesquisa.

Na demarcação destas características de interoperabilidade, livre acesso, prover visibilidade, permitir a visualização de indicadores de produção, entre outros, o Repositório Institucional potencialmente viabiliza a gestão do

conhecimento científico e subsidia a tomada de decisão para investimentos em pesquisa e identificação de competências que despontam em uma dada instituição a fim de atingir os objetivos institucionais.

5 METODOLOGIA

5.1 Caracterização da pesquisa

Estudo exploratório, com abordagem qualitativa.

5.2 Ambiente de pesquisa

A pesquisa será desenvolvida no âmbito do CBA especificamente na coordenação de ensino da instituição localizada na cidade do Rio de Janeiro-RJ.

5.3 Técnica de coleta de dados

Os dados serão coletados em duas etapas que se complementam:

Etapa 1: Identificar as fontes de informação científicas produzidas no âmbito do CBA verificando o fluxo de disponibilização, acesso, uso e disseminação da informação científica registrada.

Método para coleta dos dados: Análise documental por meio de um formulário elaborado para mapeamento e identificação do fluxo de informação científica na área de ensino do CBA, referente a disponibilização, acesso, uso e disseminação da informação científica dentro do CBA para os cursistas do Programa de Pós-graduação, para as empresas Acreditadas, sociedade e JCI. E a política do Programa de Pós-graduação do CBA que é cancelado pela UNISUAM.

Etapa 2: Descrição das ações de gestão de informação científica desenvolvida no CBA.

Método para coleta de dados: Realização de entrevista com a secretária administrativa do curso de pós-graduação e a coordenadora de ensino. As entrevistas serão transcritas e submetidas à apreciação pelos entrevistados para conferência da informação.

5.4 Análise dos dados

Será desenvolvida uma análise qualitativa dos dados e realizado um mapeamento das variáveis como: organização, disponibilização, acesso, uso e estratégia de disseminação da informação.

Assim, será elaborado um mapeamento do fluxo da informação científica e análise deste fluxo para a política de ensino, informação para discussão do uso do RI como estratégia de gestão da informação científica no CBA e suporte para a gestão do conhecimento perante os objetivos estratégicos da CENSI.

5.5 Aspectos éticos

Foi confeccionado um Termo de Compromisso do Pesquisador (apêndice A) perante a empresa escolhida para o desenvolvimento do estudo, no qual o pesquisador responsável por este estudo compromete-se a realizar uma pesquisa ética e que respeite as eventuais designações sugeridas pela instituição e pelos sujeitos participantes que possuíam o vínculo empregatício com a mesma. A pesquisa será submetida ao Comitê ético da Instituição e submetida à Plataforma Brasil para avaliação no CEP designado.

Também foi confeccionado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (apêndice B), que será fornecido em duas vias ao profissional do CBA, o sujeito participante selecionado para esta pesquisa. Um das vias fica com o entrevistado e a outra com o pesquisador, estando devidamente assinadas. Confeccionou-se também o termo de confidencialidade para utilização dos documentos institucionais (apêndice C), além de elaborado o cronograma da pesquisa (apêndice D) apresentando as etapas de desenvolvimento deste estudo. Além disso, foi confeccionado também, um orçamento (apêndice E) para viabilidade de recursos para a pesquisa.

Serão respeitados todos os limites e compromissos do pesquisador segundo a Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012 do Ministério da Saúde, cumprindo assim os preceitos éticos e legais exigidos para pesquisa, além de elaborados todos os documentos necessários à seguridade e a qualidade do estudo, atendendo as determinação do comitê de ética, o qual o estudo estará subordinado.

6 RESULTADOS ESPERADOS

- Mapear a política de informação científica do CBA e conhecer desta forma a contribuição para o alcance dos objetivos da CENSI;
- Gerenciar informação científica adequada a esta fase de crescimento do CBA;
- Subsidiar estrutura de organização da informação para implementação do RI no CBA e assim disseminar a informação científica sobre acreditação, gestão e qualidade de serviços de saúde.
- A partir da implementação do RI, espera-se instituir no Núcleo de Pesquisa o reconhecimento de indicadores para pesquisa científica investida pelo CBA e advinda de suas relações com seus *stakeholders*.

REFERENCIAS

BETTENCOURT, M. P. L., CIANCONI, R. B. Produção e compartilhamento do conhecimento nuclear: um estudo de caso no instituto de engenharia nuclear da comissão nacional de energia nuclear (ien/cnen). **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 2, Número Especial, p. 175-187, out. 2012. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc>>. Acesso em: 28 out. 2012.

CIANCONI, R B. Gestão do conhecimento: visão de indivíduos e organizações no Brasil. 2003. 287 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Curso de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Convênio CNPQ/IBICT – UFRJ-ECO. Rio de Janeiro, 2003.

GUIMARÃES, M. C. S.; SILVA, C. H.; NORONHA; I. H.. RI é a resposta, mas qual é a pergunta? Primeiras anotações para a implementação de Repositório Institucional. In: SAYÃO, L. et al. (organizadores). **Implantação e gestão de repositórios institucionais: políticas, memória, livre acesso e preservação**. Salvador: EDUFBA, 2009.

KURAMOTO, H. Informação científica: proposta de um novo modelo para o Brasil. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 2, p. 91-102, maio/ago. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n2/a10v35n2.pdf>> Acesso em: 02 jun. 2013.

LEITE, F.C.L.; COSTA, S. M. S. Gestão do conhecimento científico: proposta de um modelo conceitual com base em processos de comunicação científica. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 92-107, jan./abr. 2007.

_____. Repositórios Institucionais sob a perspectiva da gestão do conhecimento científico. In: 1ª CONFERÊNCIA IBEROAMERICANA DE PUBLICAÇÕES ELETRÔNICAS NO CONTEXTO DA COMUNICAÇÃO CIENTÍFICA. 2006, Brasília. Anais eletrônicos... Brasília: Universidade de Brasília, 2006. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10482/1018>> Acesso em: 22 jun. 2013.

_____. Repositórios institucionais como ferramentas de gestão do conhecimento científico no ambiente acadêmico. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v.11 n.2, p. 206 -219, mai./ago. 2006. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n2/v11n2a05.pdf>> Acesso em: 27 ago. 2013.

MARCONDES, C. H.; SAYÃO, L. À guisa de introdução: repositórios institucionais e livre acesso. In: SAYÃO, L. et al. (Org.). **Implantação e gestão de repositórios institucionais : políticas, memória, livre acesso e preservação**. Salvador : EDUFBA, 2009.

MORENO, F. P.; LEITE, F.C.L.; ARELLANO, M.A.M. Acesso livre a publicações e repositórios digitais em ciência da informação no Brasil. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v.11 n.1, p. 82-94, jan./abr. 2006.

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a07.pdf>> Acesso em: 15 jul. 2013.

PAULA, D R. **Gestão da informação na Fiocruz: um instrumento de análise**. 2011. 135f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal Fluminense. Niterói, RJ: UFF/PPGCI, 2011.

PAULA, D. R. ; CIANCONI, R. B. Práticas de gestão do conhecimento: casos dos sítios associados ao portal corporativo da FIOCRUZ. **Perspectivas em Ciência da Informação**. v.12, n 2, p. 49-63. maio-ago. 2007.

PITTIONI, Rosangela Boigues. **Avaliação como *feedback* estratégico para qualidade**: o caso do curso em Gestão do Ambiente em Estabelecimentos Assistenciais de Saúde. Dissertação (Mestrado em Avaliação) Fundação CESGRANRIO. Rio de Janeiro, 2013.

SANTOS, Maria Manuela Pinto Carneiro Alves. **Metodologia do Rastreador: avaliação pelos profissionais de saúde**. 2012.62 f. Dissertação (Mestrado em Avaliação) Fundação CESGRANRIO. Rio de Janeiro, 2012.

SANTOS T., VERGUEIRO W. Gerenciamento de informações para Universidades Corporativas. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 7, n. 1, p. 79 - 91, jan./jun. 2002.

TARJA, S. M. **Gestão estratégica na saúde**: reflexões e práticas para uma administração voltada para excelência. 4 ed. São Paulo: Iátria, 2010.

VIEIRA, A. S. Conhecimento como recurso estratégico. **Ci Inf.**, Brasília. v.2, n.22, p 99-101, maio/aqo. 1993.

APÊNDICE A

TERMO DE COMPROMISSO DO PESQUISADOR

Eu, Carolina Cristina Pereira Guedes, RG 019591523-6 MEX, responsável pelo projeto de pesquisa intitulada: “O Repositorio Institucional como ferramenta de gestão de informação científica numa empresa de acreditação na área da saúde”; cujos objetivos são: Propor um modelo de gestão da informação científica produzida no CBA; Identificar as fontes de informação científicas produzidas no âmbito do CBA verificando o fluxo de disponibilização, acesso, uso e disseminação da informação científica; Mapear o fluxo da informação científica do CBA e Discutir a proposta da gestão da informação científica através da criação e utilização do Repositório Institucional.

Venho por meio deste, solicitar a realização desta pesquisa nesta empresa, além de me comprometer a utilizar todos os dados coletados, unicamente, para o referido trabalho e publicação dos resultados nos eventos científicos. Bem como, manter sob sigilo a identificação dos sujeitos selecionados, cujas informações terei acesso e respeitar as eventuais designações da empresa e dos sujeitos participantes que possuam o vínculo empregatício com a mesma. Respeitando assim, os preceitos éticos e legais exigidos pela Resolução 466/2012, do Ministério da Saúde, para realização da pesquisa.

Atenciosamente,

Carolina C. P. Guedes
Pesquisador (a) Principal

Orientadora

APÊNDICE B

COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Resolução nº 466/2012 – Conselho Nacional de Saúde

Sr(a) foi selecionado(a) e está sendo convidado(a) para participar da pesquisa intitulada: O Repositorio Institucional como ferramenta de gestão de informação científica numa empresa de acreditação na área da saúde, que tem como objetivos: Propor um modelo de gestão da informação científica produzida no CBA; Identificar as fontes de informação científicas produzidas no âmbito do CBA verificando o fluxo de disponibilização, acesso, uso e disseminação da informação científica; Mapear o fluxo da informação científica do CBA e Discutir a proposta da gestão da informação científica através da criação e utilização do Repositório Institucional. Este é um estudo baseado em uma abordagem qualitativa, utilizando como método entrevista semi-estruturada. A pesquisa terá duração de 12 meses, com o término previsto para março de 2015.

Suas respostas serão tratadas de forma **anônima e confidencial**, isto é, em nenhum momento será divulgado o seu nome em qualquer fase do estudo.

Quando for necessário exemplificar determinada situação, sua privacidade será assegurada uma vez que seu nome será substituído de forma aleatória. Atenuando assim os riscos de desconforto pessoal e no trabalho a partir de sua participação na pesquisa. Os dados coletados serão utilizados apenas NESTA pesquisa e os resultados divulgados em eventos e/ou revistas científicas. Sua participação é voluntária, isto é, a qualquer momento você pode recusar-se a responder qualquer pergunta ou desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador ou com a instituição que forneceu os seus dados, como também na que trabalha.

Sua participação nesta pesquisa consistirá em responder as perguntas a serem realizadas sob a forma de questionário – que será guardado por cinco (05) anos e incinerada após esse período.

Sr(a) não terá nenhum custo ou quaisquer compensações financeiras. O benefício relacionado à sua participação será de aumentar o conhecimento científico.

Sr(a) receberá uma cópia deste termo onde consta o celular/e-mail do pesquisador responsável, e demais membros da equipe, podendo tirar as suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento. Desde já agradecemos!

Orientadora

Cel:

87187356

e-mail:

Enf Carolina C. P.Guedes

Pesquisador Principal

Cel(21)

e-mail:ccpguedes@gmail.com

Comitê de Ética em Pesquisa tel: xxxxx

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 20__.

Declaro estar ciente do inteiro teor deste TERMO DE CONSENTIMENTO e estou de acordo em participar do estudo proposto, sabendo que dele poderei desistir a qualquer momento, sem sofrer qualquer punição ou constrangimento.

Participante da Pesquisa: _____

(assinatura)

APÊNDICE C

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

A pesquisadora e coordenadora do presente projeto se compromete a preservar a privacidade dos documentos institucionais que terei acesso. Os dados coletados e disponibilizados para a pesquisa serão acessados exclusivamente pela equipe de pesquisadores e a informação arquivada em papel não conterá a identificação dos nomes dos sujeitos elencados, sendo tratadas de forma **anônima e confidencial**. Este material será arquivado de forma a garantir acesso restrito aos pesquisadores envolvidos, e terá a guarda por **cinco anos**, quando será incinerado.

Concorda, igualmente, que essas informações serão utilizadas única e exclusivamente para execução do presente projeto. Este projeto está sendo encaminhado para avaliação pelo Comitê de Ética e Pesquisa .

Enf Carolina C. P.Guedes
Pesquisador Principal
Cel(21) 8718735
e-mail:ccpguedes@gmail.com

Orientadora
Cel:
e-mail:

Comitê de Ética em Pesquisa tel: xxxxx
Rio de Janeiro, ____ de _____ de 20____.

APÊNDICE D
CRONOGRAMA

Atividades	Mês											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Estado da Arte temática												
Elaboração dos instrumentos de coleta de dados												
Submissão ao Comitê de Ética												
Teste dos instrumento de coleta de dados												
Coleta de dados Etapa 1: Identificar as fontes de informação científicas produzidas no âmbito do CBA verificando o fluxo de disponibilização, acesso, uso e disseminação da informação científica registrada. Análise documental												
Etapa 2: Descrição das ações de gestão de informação científica desenvolvida no CBA. Entrevista												
Análise dos dados												
Discussão dos Dados												
Conclusão Elaboração do Relatório Final												

APÊNDICE E

ORÇAMENTO

Investimento	Descrição/Quantidade	Valor – R\$
Material de papelaria	Papel ofício, caneta, tonner para impressora, gravador, etc.	900,00.
Transporte	Metrô Transporte particular	1900,00.
Aquisição de livros	-	500,00
Infraestrutura para implementação do RI	Recursos humanos, tecnológicos.	15.000,00
Total	-	18.300,00

Outros custos para execução deste projeto não foram previstos, pois serão utilizados as instalações e recursos do CBA, bem como a mão-de-obra da autora do projeto.