

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE
Organização Mundial da Saúde – Representação Brasil

Gestão do Conhecimento em Saúde no Brasil

Avanços e Perspectivas

Organização Pan-Americana da Saúde
Organização Mundial da Saúde – Representação Brasil

GESTÃO DO CONHECIMENTO EM SAÚDE NO BRASIL: AVANÇOS E PERSPECTIVAS

Brasília – DF
2009

Organização Pan-Americana da Saúde
Organização Mundial da Saúde – Representação Brasil

GESTÃO DO CONHECIMENTO EM SAÚDE NO BRASIL: AVANÇOS E PERSPECTIVAS

Organizadores

José Moya

Eliane Pereira dos Santos

Ana Valéria M. Mendonça

Brasília – DF
2009

© 2009 Organização Pan-Americana da Saúde – Representação Brasil
Todos os direitos reservados. É permitida a reprodução parcial ou total dessa obra, desde que citada a fonte e que não seja para venda ou qualquer fim comercial.

Tiragem: 1.ª edição – 2009 – 1.000 exemplares

Elaboração, distribuição e informações:

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE – REPRESENTAÇÃO BRASIL
Setor de Embaixadas Norte, Lote 19
CEP: 70800-400 Brasília/DF – Brasil
<http://www.paho.org/bra>

Organizadores

José Moya (OPAS/OMS no Brasil)
Eliane Pereira dos Santos (OPAS/OMS no Brasil)
Ana Valéria M. Mendonça (NESP/DSC/UnB)

Participação Técnica:

Adriana Maria Parreiras Marques
Rejane da Cruz Soares Carvalho

Relatoria:

Carla Morrone
Flavio Andrade Goulart
Lucinéia Moreli

Capa e Projeto Gráfico:

All Type Assessoria Editorial Ltda.

Impresso no Brasil / *Printed in Brazil*

Ficha Catalográfica

Organização Pan-Americana da Saúde.

Gestão do Conhecimento em Saúde no Brasil: avanços e perspectivas ; orgs. José Moya, Eliane Pereira dos Santos, Ana Valéria M. Mendonça – Brasília : Organização Pan-Americana da Saúde, 2009.

140 p.: il.

ISBN 978-85-7967-003-9

1. Informação em Saúde 2. Gestão do Conhecimento. 3. Tecnologias da Informação e Comunicação. I. Organização Pan-Americana da Saúde. II. Título.

Unidade Técnica de Informação em Saúde,
Gestão do Conhecimento e Comunicação da OPAS/OMS – Representação do Brasil

Siglas e abreviaturas

- **ABEP** Associação Brasileira de Estudos Populacionais
- **ABRASCO** Associação Brasileira de Pós-Graduação em Saúde Coletiva
- **ANPPS** Agenda Nacional de Prioridade e Pesquisa em Saúde
- **ANVISA** Agência Nacional de Vigilância Sanitária
- **APS** Atenção Primária à Saúde
- **ASIS** Análise de Situação de Saúde
- **AVA** Ambiente Virtual de Aprendizagem
- **BIBLIOSUS** Rede de Bibliotecas e Unidades de Informação Cooperantes da Saúde
- **BIREME** Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde da OPAS/OMS
- **BVS** Biblioteca Virtual em Saúde
- **CAI** Comitês de Análise da Informação
- **CCS** *Cooperation Country Strategic*
- **CEAM** Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares da UnB
- **CESAT** Centro Estadual de Saúde do Trabalhador
- **CETAS** Centro de Triagem de Animais Silvestres
- **CFM** Conselho Federal de Medicina
- **CGDI** Coordenação-Geral de Documentação e Informação / Ministério da Saúde
- **CGI** Comitês de Gestão de Indicadores
- **CGTEC** Centro de Gestão do Conhecimento Técnico-Científico / Agência Nacional de Vigilância Sanitária
- **CIB** Comissão Intergestores Bipartite
- **CID** Departamento de Ciência da Informação e Documentação da UnB
- **CIEVS** Centro de Informações Estratégicas de Vigilância em Saúde / Ministério da Saúde
- **CITEC** Comissão para Incorporação de Tecnologias
- **CNPq** Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
- **COE** Centros de Operações de Emergência
- **CONASEMS** Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde
- **CONASS** Conselho Nacional de Secretarias de Saúde
- **CONEP** Comissão Nacional de Ética em Pesquisa
- **COSEMS** Colegiado dos Secretários Municipais de Saúde
- **CTI** Comitês Temáticos de Informação

- **CVSP** Campus Virtual de Saúde Pública / Organização Pan-Americana da Saúde
- **DAF** Departamento de Assistência Farmacêutica / Ministério da Saúde
- **DASIS** Departamento de Análise de Situação de Saúde / Ministério da Saúde
- **DATASUS** Departamento de Informática do SUS / Ministério da Saúde
- **DECIT** Departamento de Ciência e Tecnologia em Saúde / Ministério da Saúde
- **DES** Departamento de Economia da Saúde / Ministério da Saúde
- **DSC** Departamento de Saúde Coletiva da UnB
- **EAD** Educação a Distância
- **EESP** Escola Estadual de Saúde Pública
- **EFTS** Escola de Formação Técnica do SUS
- **EMBASA** Empresa Baiana de Águas e Saneamento
- **ENSP** Escola Nacional de Saúde Pública / FIOCRUZ
- **ESF** Equipes de Saúde de Família
- **EVIPnet** Evidências Científicas para tomada de decisão
- **FINEP** Financiadora de Estudos e Projetos
- **FIOCRUZ** Fundação Osvaldo Cruz
- **FUST** Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações
- **GESAC** Governo Eletrônico de Atendimento ao Cidadão
- **GHC** Grupo Hospitalar Conceição/ Ministério da Saúde
- **IBGE** Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
- **ICICT** Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde – FIOCRUZ
- **ICTS** Curso de Especialização em Informação Científica e Tecnológica em Saúde
- **IDB** Indicadores e Dados Básicos para a Saúde no Brasil
- **IES** Instituições de Educação Superior
- **IMA** Instituto do Meio Ambiente
- **INCA** Instituto Nacional de Câncer
- **INCTDI** Instituto Nacional de Ciência e Tecnologia em Doenças Negligenciadas
- **INGA** Instituto de Gestão das Águas e Clima
- **ISC** Instituto de Saúde Coletiva da Universidade Federal da Bahia
- **KMC** *Knowledge Management and Communication: Área de Gestão do Conhecimento e Comunicação do Escritório Central da OPAS/OMS*
- **LILACS** Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde
- **MCT** Ministério de Ciência e Tecnologia
- **MEDLINE** *Medical Literature Analysis and Retrieval System*
- **MOODLE** *Modular Object Oriented Distance Learning*

- **MPAS** Ministério da Previdência e Assistência Social
- **MS** Ministério da Saúde
- **MUSA** Programa de Estudos de Saúde em Gênero e Saúde do Instituto de Saúde Coletiva da Universidade Federal da Bahia
- **NESP** Núcleo de Estudos de Saúde Pública da UnB
- **NLM** *National Library of Medicine*: Biblioteca Nacional de Medicina / EUA
- **OMS** Organização Mundial de Saúde
- **OPAS** Organização Pan-Americana da Saúde / Organização Mundial da Saúde
- **OSP** Observatórios de Saúde Pública
- **OTI** Oficina de Trabalho Interagerencial
- **PECS** Programa Integrado de Economia da Saúde da Universidade Federal da Bahia
- **PET-SAÚDE** Programa de Educação pelo Trabalho para a Saúde
- **PNCTI/S** Política Nacional de Ciência e Tecnologia em Inovação em Saúde
- **PNEPS** Política Nacional de Educação Permanente em Saúde
- **POP** Planejamento Operacional de Produto
- **PPI** Programação Pactuada Integrada
- **PPSUS** Programa Pesquisa para o Sistema Único de Saúde
- **PRO-SAÚDE** Programa de Reorientação da Formação Profissional em Saúde
- **PSF** Programa Saúde da Família
- **RENACIAT** Rede Nacional de Centros de Informação e Assistência Toxicológica
- **RETOXLAC** Rede de Toxicologia da América-Latina e do Caribe
- **RET-SUS** Rede Escolas Técnicas do SUS
- **RHS** Recursos Humanos em Saúde
- **RIPSA** Rede Interagerencial de Informações para a Saúde
- **RNP** Rede Nacional de Ensino e Pesquisa
- **ROREHS** Recursos Humanos em Saúde no Brasil
- **SAFTEC** Superintendência de Assistência Farmacêutica Ciência e Tecnologia em Saúde
- **SAIS** Superintendência de Atenção Integral à Saúde
- **SAS** Secretaria de Atenção à Saúde / Ministério da Saúde
- **SBMFC** Sociedade Brasileira de Medicina Geral e Comunitária
- **SCAD** Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos
- **SciELO** *Scientific Electronic Library Online*: Biblioteca Eletrônica de Artigos Científicos
- **SCTIE** Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos
- **SDSS** Salas de Situação de Saúde
- **SE** Secretaria Executiva / Ministério da Saúde
- **SEADE** Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados

- **SEGETS** Secretaria de Gestão do Trabalho em Saúde / Ministério da Saúde
- **SEI** Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia
- **SERPRO** Serviço Federal de Processamento de Dados
- **SESAB** Secretaria de Estado da Saúde da Bahia
- **SET** Superintendência de Trânsito
- **SGTES** Secretaria de Gestão do Trabalho e Educação na Saúde / Ministério da Saúde

- **SIPAM** Sistema de Proteção da Amazônia
- **SISCT** Sistema de Informação de Ciência e Tecnologia em Saúde
- **SIVAM** Sistema de Vigilância da Amazônia
- **SNIS** Sistema Nacional de Informação em Saúde
- **SNVS** Sistema Nacional de Vigilância Sanitária
- **SUREGS** Superintendência de Gestão dos Sistemas e Regulação em Saúde
- **SUS** Sistema Único de Saúde
- **SVS** Secretaria de Vigilância em Saúde / Ministério da Saúde
- **TIC** Tecnologias de Informação e Comunicação
- **UAT** Unidades de Análises de Tendências
- **UEFS** Universidade Estadual de Feira de Santana
- **UFBA** Universidade Federal da Bahia
- **UFMG** Universidade Federal de Minas Gerais
- **UIE** Unidades de Inteligência Epidemiológica
- **UIES** Unidade de Inteligência para Emergências em Saúde
- **ULAES** Unidades de Análises Epidemiológicas
- **UNASUS** Universidade Aberta do SUS
- **UnB** Universidade de Brasília
- **UNICAMP** Universidade Estadual de Campinas
- **USP** Universidade de São Paulo
- **UTICS** Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação em Saúde/NESP/UnB

Prefácio

Promover a saúde e o desenvolvimento social por meio da Cooperação Técnica com o Governo do Brasil implica investir na informação e no conhecimento como fundamentos de intercâmbio, capacitação e troca de experiências entre gestores, profissionais e sociedade. O próprio movimento da Reforma Sanitária foi pautado em intensas discussões e de empoderamento técnico-científico, tão fundamentais para compreender os desafios e planejar estrategicamente a institucionalização do Sistema Único de Saúde (SUS).

Processo esse que até hoje, já passados 20 anos da implementação do SUS, é marcado por uma agenda extensa de trabalho e de mobilização social (participação e controle da sociedade frente às ações do sistema público de saúde). Essa agenda reflete não somente os investimentos em prol da qualificação da gestão da saúde, mas também no fomento de novas tecnologias, valorização da pesquisa e adoção de técnicas que permitam ampliar a rede de informação e conhecimento em saúde.

Para a Organização Pan-Americana da Saúde/Organização Mundial da Saúde (OPAS/OMS) – Representação no Brasil, significa participar de ações concretas que favoreçam o processo contínuo de aprendizagem e de aprimoramento dos conhecimentos empregados para a melhoria do sistema público e de potencializar a enorme capacidade de cooperação técnica do governo do Brasil com a Região Latino-Americana e países de língua portuguesa.

Dessa forma o **Seminário sobre Tecnologia, Gestão da Informação e Conhecimento em Saúde Pública: compartilhando experiências**, realizado nos dias 4 e 5 de fevereiro de 2009, simboliza, para nossa organização, atingir em conjunto os objetivos de discutir sobre o estado da arte da Gestão do Conhecimento, conhecer as metodologias, ferramentas e tecnologia disponíveis bem como compartilhar experiências e propor ações de cooperação técnica intra e interinstitucionais. Estiveram no evento 113 participantes (representando 14 instituições), sendo 23 palestrantes distribuídos em sete painéis.

Fica a convicção de que, a partir desse Seminário, a OPAS/OMS brinda um novo patamar de cooperação firmando suas ações no marco da transversalidade da informação, do conhecimento e da comunicação. Isso dá sentido a uma gestão baseada em resultados e na transparência. Implica também a certeza de dar continuidade a espaços para o debate, para a troca de experiências e para fortalecer nossa atuação em redes, ponto fundamental da gestão do conhecimento.

Diego Victoria¹
Representante da OPAS/OMS no Brasil

1 Diego Victoria é Engenheiro Sanitarista e Mestre em Saúde Pública pela Universidade del Valle, Cali-Colômbia. Trabalhou durante 10 anos em diferentes níveis do Sistema da Colômbia e posteriormente em diferentes cargos diretivos do Ministério da Saúde na Colômbia. A partir de 1986 esteve vinculado à OPAS/OMS como consultor de curto prazo, em diferentes países centro-americanos e da área andina. Foi assessor de sistemas e serviços de saúde da Costa Rica e Guatemala (1987-1997). Em 1997, assumiu a Representação da OPAS/OMS no Paraguai e em 2001 no Equador. Desde 2007 é o Representante da OPAS/OMS no Brasil.

Sumário

SIGLAS E ABREVIATURAS	5
PREFÁCIO	9
APRESENTAÇÃO	15
INTRODUÇÃO	17
O processo de comunicação Todos-Todos e a produção de conteúdos: desafios à Gestão do Conhecimento	18
<i>Profa. Dra. Ana Valéria M. Mendonça</i>	
CAPÍTULO I	25
Fundamentação Teórica sobre Gestão do Conhecimento e Ciência da Informação	26
<i>Profa. Dra. Sely Maria de Souza Costa</i>	
CAPÍTULO II	33
Gestão Informação e Conhecimento em Saúde Pública	34
A informação e gestão do conhecimento na OPAS/OMS: avanços e propostas	35
<i>Marcelo D'Agostino</i>	
Marcos Institucionais de Gestão da Informação e Conhecimento no Ministério da Saúde	39
<i>Márcia Helena Gonçalves Rollemberg</i>	
Informação e Conhecimento no marco do Modelo BVS: experiência da BIREME/OPAS/OMS	44
<i>Adalberto Tardelli</i>	
Avanços e desafios na Informação e Gestão do Conhecimento na OPAS/OMS no Brasil	46
<i>José Moya</i>	
CAPÍTULO III	51
Experiências em Gestão da Informação e do Conhecimento em Saúde Pública	52
A Contribuição do Ensino para a Gestão da Informação: Relato de Experiência na FIOCRUZ	54
<i>Maria Cristina S. Guimarães</i>	
Iniciativas de Gestão da Informação e Conhecimento no INCA	57
<i>Antônio Augusto Gonçalves</i>	

Perspectiva de Gestão da Informação em Vigilância Sanitária	59
<i>Maria Cristina Marques</i>	
Iniciativas de Gestão de Informação e Conhecimento na Secretaria da Saúde do Estado da Bahia	62
<i>Márcia Mazzei</i>	
<hr/>	
CAPÍTULO IV	67
Redes e comunidades de práticas: avanços e desafios	68
Alcances, resultados e perspectivas da Rede BVS na AL&C e no Brasil	70
<i>Cláudia Hofart Guzzo</i>	
Modelo das comunidades de práticas na OPAS/OMS	74
<i>Marcelo D'Agostino</i>	
Redes: um modelo para interagir, compartilhar informação e gerar conhecimento	76
<i>Diego González Machín</i>	
<hr/>	
CAPÍTULO V	79
Educação a distância em saúde pública	80
O Campus Virtual em Saúde Pública: espaço para aprendizagem em rede e aplicação do conhecimento na prática	82
<i>José Jardines</i>	
A Universidade Aberta do SUS (UNASUS)	86
<i>Vinicius de Araújo Oliveira</i>	
Net Escola do ISC/UFBA: componente navegar é preciso da NET Escola	89
<i>Maria Ligia Rangel Santos</i>	
A participação da ENSP/FIOCRUZ na iniciativa CVSP e sua contribuição para a gestão do conhecimento em saúde	93
<i>Ana Cristina da Matta Furniel</i>	
<hr/>	
CAPÍTULO VI	97
Informação em saúde para a tomada de decisão	98
Avanços na Sala de Situação de Saúde na América-Latina	99
<i>Jose Moya</i>	
Rede RIPSAs: avanços e perspectivas	104
<i>João Baptista Risi Júnior</i>	
Observatórios de Recursos Humanos em Saúde	109
<i>Márcia Hiromi Sakai</i>	
Saúde Brasil: uma Análise da Situação de Saúde	111
<i>Otaliba Libânio</i>	

CAPÍTULO VII	115
Uso de evidências para a qualificação da gestão da saúde	116
Programa Nacional Telessaúde: Uso de Evidências para a Gestão da Saúde	117
<i>Profa. Dra. Ana Estela Haddad</i>	
Rede RUTE: experiências da UFMG em Telemedicina	121
<i>Cláudio Souza</i>	
As Experiências do DECIT e o Programa EVIPNet: perspectivas de fomento para a gestão de saúde	124
<i>Cristina Hoffmann</i>	
<hr/>	
RECOMENDAÇÕES DO SEMINÁRIO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO	129
<hr/>	
PALESTRANTES E PAINELISTAS DO SEMINÁRIO	133
<hr/>	
GUIA DE FONTES DE INFORMAÇÃO	137

INTRODUÇÃO

“Naturalmente, todos os projetos de TIC são complicados, e não podemos esperar que funcionem à perfeição. Porém, os problemas com esses projetos não eram isolados ou fortuitos. Pelo contrário, os mesmos tipos de problemas ocorriam freqüentemente em todo o mundo, já que esses projetos focalizavam muito mais o fornecimento de *hardware* e *software*, e davam pouca atenção aos sistemas social e humano, que também deviam mudar para que a tecnologia fizesse diferença”.

*Mark Warschauer**

* WARSCHAUER, Mark. Tecnologia e inclusão social: a exclusão social em debate. São Paulo: Ed. Senac, 2006.

O processo de comunicação Todos-Todos e a produção de conteúdos: desafios à Gestão do Conhecimento¹

Profa. Dra. Ana Valéria M. Mendonça²

Em nosso entender a Gestão do Conhecimento só se faz possível mediante a pré-existência de conteúdos produzidos e circulantes entre os sujeitos, instituições ou organizações que delas se originem informações, saberes e fazeres. E o compromisso de produzir conteúdos colaborativa e interativamente só se observa entre aqueles que se desafiam não somente a compartilhar, mas também a reconstruir conceitos preestabelecidos, com a finalidade de que esse conhecimento sistematizado se torne em ação comunicativa de fato.

Para a prática efetiva dessa ação comunicativa, devemos ir para além da esfera pública, onde os processos comunicativos se dão nos dizeres de Habermas “todo proceso de entendimiento tiene lugar sobre el trasfondo de una preconcepción imbuida culturalmente” (2003, p. 145).

Logo, para compreendê-lo no sentido que nos instiga, faz-se necessário entendermos o processo comunicativo como um sistema vivo, dinâmico, sobretudo, lugar onde os sujeitos, mais do que a fala, assumem papéis que os constroem social e culturalmente. Estes, materializados sob a forma de conteúdos, que abrangem o acesso físico ao equipamento e a um canal de informação, juntamente com outros dois elementos adicionais: fontes institucionais de informação e suficiente capacidade individual do usuário para utilizar essa informação, envolvendo-se em discurso e ação social (Warschauer, 2006).

A informação, por sua vez, segundo Le Coadic (2004), aponta para três novas revoluções a partir do seu ciclo evolutivo: o tempo de sua produção, o da comunicação, o uso da informação, e ainda ao fluxo dessa informação orientada ao usuário que se associa aos novos paradigmas direcionados ao trabalho coletivo e em rede.

-
- 1 Originalmente, parte desse material foi extraída da Tese de Doutorado de minha autoria, intitulada “A Integração de Redes Sociais e Tecnológicas: Análise do Processo de Comunicação para Inclusão Digital”, defendida junto à Universidade de Brasília.
 - 2 Comunicóloga, Doutora em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília (UnB) e mestre em Comunicação e Cultura pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Professora da Universidade de Brasília, junto ao Departamento de Saúde Coletiva (DSC) e pesquisadora do Núcleo de Estudos em Saúde Pública (NESP) do Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares (CEAM), onde coordena a Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação em Saúde (UTICS). Contato: valeriamendonca@unb.br.

Essa mesma rede pode ser relacionada às novas formas de produzir e aprender numa sociedade da informação, democrática e sinérgica, que no saber de Masuda (1982), compreende-se como uma sociedade participativa, reflexiva e autônoma diante de ações pertinentes ao fluxo informacional seja para a tomada de decisões ou simplesmente para uma prática cidadã, mediada ou não por tecnologias.

Salienta Fountain que

[...] a teoria da adoção da tecnologia diz que a tecnologia será incorporada (pelos sujeitos, instituições ou organizações – grifo nosso) para promover as redes interorganizacionais, devido a seu uso cada vez maior como arranjo organizacional no governo. Todas as redes são desenvolvidas para construir ou melhorar a capacidade de produção. (FOUNTAIN, 2005, p. 117).

Capacidade voltada aos conteúdos a serem disponibilizados em um ciclo virtuoso e autônomo, tendo os processos informativos, educativos e comunicativos como nós alavancadores de uma teia social interna, externa ou híbrida aos sujeitos que dela participam em pequena, média ou larga escala. A esse movimento de interagir produtivamente em rede também podemos atribuir o nome de processo de comunicação Todos-Todos, onde o acesso à informação no cenário das TIC ganha relevo não somente pela reedição de conceitos do uso social da tecnologia e do conhecimento, mas também pela relação cultural e pelas similitudes às diversidades e identidades, como percebe Canclini a seguir:

As maneiras pelas quais se estão reorganizando a produção, a circulação e os consumos dos bens culturais não são simples operações políticas ou mercantis; instauram modos novos de entender o que é cultural e quais são os seus desempenhos sociais. (CANCLINI, 2005, p. 49).

Ao compreendermos que a produção de conteúdos socializados em rede compõe o fato gerador do processo de Gestão da Informação e do Conhecimento, podemos associar, a partir do processo de comunicação Todos-Todos, que a informação e a comunicação dialogam, revisando os velhos processos de produção do conhecimento e impulsionando novas formas de saberes.

Nesse movimento dinâmico e processual, rumo às transformações das práticas cotidianas dos modos hegemônicos de comunicação, vê-se a urgência ética, político e social de ampliar os diálogos livres, iguais, fraternos e participativos na edificação de um modelo comunicacional de todos para todos.

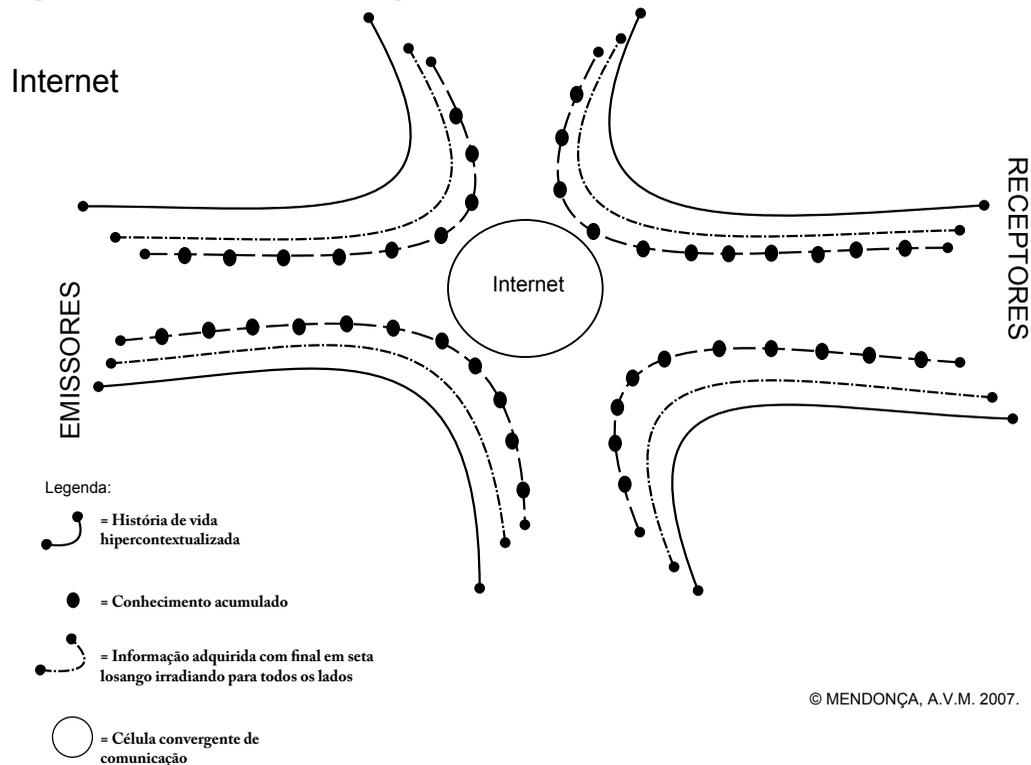
Diante desses valores e princípios somos motivados a trazer ao mundo dos serviços e da academia alguns conceitos que servirão para um melhor entendimento quanto à pos-

sibilidade concreta de um modelo comunicacional que se dá tanto no espaço concreto quanto no virtual. Entre os conceitos que determinam o desenvolvimento do processo destacamos somente os necessários às provocações que aqui nos propomos:

- a) Emissor – desenvolve conceitos, atribui valores à informação e as distribui. Pode exercer o papel de receptor.
- b) Receptor – exerce a função mobilizadora e questionadora no processo, que mais tarde será reiniciado por ele mesmo. Também pode exercer o papel de emissor.
- c) Canal – é visto como todo o espaço interno de convergência dos conteúdos produzidos, informações circuladas, conhecimento acumulado ou mesmo contextualizado.
- d) Mensagem – informação mediada ou distribuída no conjunto do processo por qualquer elemento em qualquer formato.
- e) Conteúdo – todo tipo de informação, comunicação ou conhecimento produzido, a partir de qualquer ferramenta de comunicação, seja ela analógica, digital, eletrônica, magnética, artesanal, híbrida, concreta ou virtual.
- f) Filtros e/ou interferências – considerados elementos estimulantes ao emissor e ao receptor, eles irão sedimentar o conhecimento adquirido ou acumulado a partir do contexto social dos sujeitos, instituições e organizações. Dentro do processo, esse contexto se contextualiza e forma um elemento agregador e de extrema importância para a aplicabilidade social do conteúdo produzido.
- g) Contexto Social – particularidades da sociedade e dos indivíduos à qual pertencem os emissores e receptores, determinantes da qualidade de vida a partir das condições sociopolítica, econômica, histórica e cultural.
- h) Indicadores de Contexto – é a interferência externa presente na produção e difusão de informação e conteúdo a partir da história social de cada emissor e/ou receptor, bem como a contextualização da realidade vivida por esses atores atuando como filtro no processo de mediação.
- i) Adaptação de Conteúdo ao Contexto – quando os sujeitos, instituições e organizações produzem conteúdos no Processo de Comunicação Todos-Todos, eles refletem o momento contextualizado socialmente, a partir de filtros que atuam no conjunto das tarefas, dessa forma, ao contribuírem no processo, eles adaptam o contexto às produções de conteúdo.
- j) Retroalimentação de Conteúdos – produção de conteúdos orais, verbais e/ou visuais a partir das ferramentas de comunicação de massa, retrabalhados, reconfigurados, redistribuídos numa interface hipertextualizada, interativa e multimidiática.
- k) Objetivo – primeiro passo para que os sujeitos, instituições e organizações visualizem a necessidade de produção de conteúdos, como forma de ampliar o espaço inclusivo na interface Internet.
- l) Aplicabilidade Social – momento em que os sujeitos, instituições e organizações identificam possibilidades de sustentabilidade de seus projetos para a Gestão do Conhecimento mediante a produção de conteúdos e valorização do processo comunicacional.

Esses, portanto, são os elementos matriciais para o primeiro ensaio do modelo de comunicação em um processo de construção simbólica perante as atividades também inerentes à Gestão da Informação e do Conhecimento. Observemos o que representa estaticamente esses conceitos na Figura 1.

Figura 1. Modelo de Comunicação Todos-Todos.



Fonte: MENDONÇA, 2008.

Localizado conceitualmente entre os seus elementos constitutivos, o modelo pressupõe entradas e saídas em fluxo contínuo de informações, estas influenciadas diretamente pelos emissores e receptores. Os sujeitos atuam como filtros naturais do processo de elaboração das mensagens, abertos e livres para que possam sofrer as interferências e seus consequentes desencontros de entendimento. Com ênfase na convergência dos canais, definidos como os mais variados meios de comunicação, os sujeitos aportam informação e conhecimento para a célula do tubo canalizador – a Internet, símbolo da convergência dos meios. Deciframos a Internet como símbolo porque concordamos com as palavras de Lemos (2002), quando afirma que a Internet

[...] não é uma mídia, mas um (novo) ambiente midiático, uma incubadora espontânea de instrumentos de comunicação, um sistema auto-

organizante e criativo. [...] Além de criar novos instrumentos, a Rede acolhe também as mídias de massa [...] cuja vitalidade encontra-se na circulação de informação ponto a ponto (não massiva), na conexão generalizada, na universalização do acesso e na libertação do pólo da emissão (LEMOS, 2002, p. 36).

A história de vida desses sujeitos (emissor e receptor) interfere nas linhas pontilhadas e não lineares. Nelas, encontram-se as informações adquiridas ainda por serem mediadas. Somente após essa identificação subliminar, vemos que os participantes do processo apresentam agora uma linha representativa do conhecimento acumulado; enquanto isso, os nós sintetizam esse fenômeno estimulador à mediação da comunicação propriamente dita. Assim, nossos gestores estarão aptos à produção de conteúdos, a partir do instante em que se visualizem no modelo cíclico dirigido às TICs e à Gestão do Conhecimento dela advindos, tendo como meta a aplicabilidade social dos conteúdos no cotidiano dos usuários do sistema, sejam eles ativos, passivos, participativos ou simbólicos, haja vista que o processo provém do todo para o todo infinito, permitindo aos que dele se favorecem a aplicação contínua de seus conhecimentos basilares, sua cultura, experiência de vida e por meio da atuação externa mobilizadora e retroalimentada nos princípios do agir comunicativo.

Ao ampliarmos nosso diálogo entre esses mundos (serviço-academia) com vista a uma ação integrada entre a epistemologia, método e prática, nos remetem a direta associação do modelo **TODOS-TODOS**, como potencial estratégia a superação dos desafios que nos foram apresentados durante o **Seminário sobre Tecnologia, Gestão da Informação e Conhecimento em Saúde Pública: compartilhando experiências** promovido pela OPAS/OMS. Impossível desassociar o informar do educar e do comunicar, mas é possível atrelar valores a esses movimentos distintos e tão próximos à Gestão da Informação e do Conhecimento.

Serão as tecnologias imperativas à sociedade? Será o conteúdo tão essencial e agregador de valores ao processo de conhecimento? O ser humano é verdadeiramente o nó que integra as redes sociais? Ou será a aplicabilidade social dos conteúdos comunicados que nos diferenciarão nessa grande teia de conhecimento registrado? Serão estas redes verdadeiramente sólidas ao processo de mudança? Ou a educação mediada por tecnologias pode vir a ser o elemento de aproximação? Essas e uma infinidade de questionamentos vinham-me à medida que as exposições avançavam durante os dois dias em que foram discutidos eixos que considero fundamentais para a ampliação dessas e outras provocações.

Sobremaneira, busco responder-me a, pelo menos, uma maior parte desses questionamentos, à medida que investigo nos campos das Ciências da Informação e da Comunicação onde está a razão para buscarmos cada vez mais nos associarmos às máquinas,

sendo humanos, todavia. Havemos de lembrar o tempo em que nossos antepassados registravam seus símbolos nas cavernas, tábuas, papiros, papel e na tela.

Lembremos ainda dos registros orais de nossa cultura associada a valores nunca escritos, mas recitados ou cantados, subjetivamente relacionados à nossa cultura e às nossas tradições. Fixemos dessas lembranças os tempos em que ainda haveremos de recordar o tempo presente em que tivemos o privilégio de compormos uma rede de conhecimentos híbridos e ao mesmo tempo convergentes no desejo de buscarmos uma sociedade mais justa, saudável e consciente para os que virão depois de nós. Aqueles que farão uso verdadeiro e pleno desse mar navegável de informações e de conhecimentos.

Conhecimentos que historicamente sistematizamos com a fundamentação teórica sobre Gestão do Conhecimento e Ciência da Informação que nos fora apresentada na abertura do seminário pela Prof. Dra. Sely Maria de Souza Costa, que segue a essa Introdução, nos fazendo compreender as conexões existentes entre os mundos de Popper. A esses mundos podemos também interligar os ricos cenários apresentados no âmbito da Gestão da Informação e Conhecimento em Saúde Pública, das experiências apresentadas pelas instituições parceiras e seus representantes, às redes e comunidades de práticas com seus avanços e desafios, à educação a distância em saúde pública, à informação em saúde para a tomada de decisão e ao uso de evidências para a qualificação da gestão da saúde.

Temas que nos colocam ao longo do tempo, revisando o passado, construindo o presente e olhando para o futuro sem receios de desatar os nós que obstruem o tecer de redes. Essas orientadas pela práxis participativa e solidária, onde seus membros constituintes possam co-produzir saberes e práticas pautadas nos determinantes sociais do processo saúde-doença-cuidado, no horizonte da promoção da saúde e da qualidade de vida. Portanto, espera-se que essas teias humanas e institucionais, sejam mediadas pelas tecnologias de informação, educação e comunicação, como tramas complexas de fios de ouro na busca incansável do direito à saúde como um bem inalienável das sociedades democráticas.

Bibliografia

- CANCLINI, N.G. *Diferentes, desiguais e desconectados*. Rio de Janeiro: Editora UERJ, 2005.
- FOUNTAIN, J.E. *Construindo um estado virtual: tecnologia da informação e mudança institucional*. Brasília: ENAP, 2005.
- HABERMAS, J. *Teoría de la acción comunicativa I: racionalidad de la acción y racionalización social*. 4. ed. Madrid: Taurus, 2003a.
- LE COADIC, Y-F. *A Ciência da Informação*. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.
- LEMOES, A. *Cultura das redes: ciberensaios para o século XXI*. Salvador: EDUFBA, 2002.

MASUDA, Yoneji. *A Sociedade da Informação como sociedade pós-industrial*. Rio de Janeiro: Editora Rio, 1982. p.127-135, 167-177.

MENDONÇA, A.V.M. *Informação e Comunicação para Inclusão Digital*. Brasília: Editora do Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília, 2008.

WARSCHAUER, M. *Tecnologia e inclusão social: a exclusão social em debate*. São Paulo: Ed. Senac, 2006.