



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO- PPGCI
MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEREZA LUDIMILA DE CASTRO CARDOSO

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

João Pessoa - PB
2021

TEREZA LUDIMILA DE CASTRO CARDOSO

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

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, na linha de pesquisa Ética, Gestão e Políticas de Informação, como requisito final para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Orientador: Prof. Dr. Júlio Afonso Sá de Pinho Neto

João Pessoa/PB
2021

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

C268a Cardoso, Tereza Ludimila de Castro.

Análise do processo de gestão da informação no
Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba / Tereza
Ludimila de Castro Cardoso. - João Pessoa, 2021.
153 f. : il.

Orientação: Júlio Afonso Sá de Pinho Neto.
Dissertação (Mestrado) - UFPB/CCSA.

1. Gestão da informação. 2. Modelo de Choo. 3.
Ciência da informação. 4. Conselho Regional de
Enfermagem da Paraíba. I. Pinho Neto, Júlio Afonso Sá
de. II. Título.

UFPB/BC

CDU 007(043)

TEREZA LUDIMILA DE CASTRO CARDOSO

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

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), em nível de Mestrado Acadêmico, como requisito final para obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Aprovada em: 14/12/2021.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Júlio Afonso Sá de Pinho Neto - PPGCI/UFPB
Orientador

Prof. Dr. Marckson Roberto Ferreira de Sousa – PPGCI/UFPB
Membro examinador interno

Profa. Dra. Márcia Maria de Medeiros Travassos Saeger – CCAE/UFPB
Membro examinador externo

Profa. Dra. Izabel França de Lima – PPGCI/UFPB
Membro examinador interno (suplente)

Prof. Dr. Thales Batista de Lima – CCAE/UFPB
Membro examinador externo (suplente)

*Aos
Meus pais, filhos e irmãs!*

DEDICO

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais por todo apoio e dedicação, mesmo em momentos difíceis e decisivos.

Aos meus filhos por serem bons meninos e nunca terem me dado trabalho, propiciando um ambiente acadêmico mais tranquilo.

Às minhas queridas irmãs “Terezas” que sempre me apoiam em tudo e em todos os momentos e aos meus queridos sobrinhos.

Aos meus cunhados por toda ajuda que me prestaram, em especial Jesiel, por ter dedicado parte do seu tempo para me auxiliar com os grupos focais.

À minha avó Terezinha nonagenária exemplo de resiliência e superação e por todas as rezas realizadas em minha intenção.

Ao meu tio Valter por todo prestígio que me deu em vida, sei que torcia por mim incondicionalmente e infelizmente tornou-se mais uma vítima do Coronavírus.

Aos meus amigos que se foram nessa pandemia, José Eduardo (Dudu) e Ronaldo Miguel Beserra (Doutor Ronaldo), obrigada pela amizade de vocês, sei que estão num bom lugar.

Aos meus queridos amigos: Iracema, Bruna Alonso, Vitória, Jowbert, Cléber, Felipe Sandes, Anna Raquel, Ricardo Alexandre, Alexandre. Meu muito obrigada.

Aos queridos do COREN-PB, Dra. Rayra, Dr. Júnior, Michele, Adjone, Matheus, Victor, aos conselheiros, e todos os funcionários envolvidos. Muito obrigada.

Aos professores do PPGCI-UEPB, pelo aprendizado e reflexões.

Aos meus colegas de mestrado, pela troca de experiências e amizade.

A espiritualidade amiga por nunca me abandonar e se fazer presente nos momentos de maior necessidade.

Ao meu orientador prof. Dr. Júlio Afonso de Sá Pinho Neto, por todos os ensinamentos e aprendizagem.

Meu muito obrigada!

RESUMO

A sociedade da informação está cada vez mais dinâmica no que concerne à busca constante por informações, dessa forma, a informação torna-se um insumo essencial para a tomada de decisão. Esta pesquisa teve como objetivo geral analisar o processo de Gestão da informação no Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba, autarquia responsável por normatizar, disciplinar e fiscalizar o exercício profissional da enfermagem. Como objetivos específicos buscou-se identificar as ações e práticas da Gestão da Informação de acordo com o modelo proposto por Chun Wei Choo, seguindo as seis categorias que contemplam as necessidades, busca e uso da informação. Considera-se que a Gestão da Informação possibilita um melhor aproveitamento dos recursos informacionais existentes nessa entidade de classe, além de promover mudanças organizacionais nas suas estruturas funcionais e de gestão de pessoas. O referencial teórico contempla os estudos da Ciência da Informação na área da Gestão da Informação. Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva, utilizando-se o método qualitativo e como estratégia de pesquisa o estudo de campo. Quanto aos instrumentos de coleta de dados foram realizadas entrevistas semiestruturadas e grupos focais. As entrevistas foram direcionadas para os coordenadores de departamento da autarquia, conselheiros, presidente e profissional obstetriz; já os grupos focais foram dirigidos para os funcionários do Conselho, enfermeiros, técnicos de enfermagem e auxiliares de enfermagem. A análise dos dados se deu através do método da análise de conteúdo, proposto por Laurence Bardin. Após o levantamento dos dados foi realizada a análise dos mesmos segundo seis categorias elaboradas a partir das fases do modelo de Gestão da Informação de autoria de Chun Wei Choo: necessidade de informação; aquisição e busca da informação; organização e armazenamento da informação; produtos e serviços de informação; distribuição da informação e uso da informação. Os resultados revelaram que o processo de gestão da informação do órgão atua de forma bastante insatisfatória. Observaram-se falhas em todas as fases do ciclo informacional, que funcionam de maneira não planejada e comprometem o acesso e o uso da informação por parte dos profissionais de enfermagem. Por fim, tais resultados evidenciaram a necessidade de se implementar uma gestão da informação estruturada sob uma perspectiva profissional, visando tanto o atendimento das necessidades informacionais dos profissionais atendidos como também intensificar o uso da informação no processo decisório.

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

ABSTRACT

The information society is increasingly dynamic with regard to the constant search for information, so information becomes an essential element for decision making. This research had as general objective to analyze the information management process in the Regional Council of Nursing of Paraíba, an authority responsible for standardizing, disciplining and supervising the professional practice of nursing. The specific objectives were to identify the actions and practices of GI according to the model proposed by Chun Wei Choo, following the six categories that contemplate the needs, search and use of information. It is considered that THE GI allows a better use of the information resources existing in this class entity, in addition to promoting organizational changes in its functional structures and people management. The theoretical framework includes the studies of Information Science in the area of Information Management. This is an exploratory and descriptive research, using the qualitative method and as a research strategy the field study. Regarding the data collection instruments, semi-structured interviews were used for the municipal department coordinators, counselors, president and obstetrician, and focus groups for council employees, nurses, nursing technicians and nursing assistants. The data analysis was through content analysis proposed by Bardin. After the survey, presentation and analysis of the data, we analyzed the categories from the model proposed by Choo, being these categories: need for information; acquisition and search of information; organization and storage of information; information products and services; distribution of information and use of information. The results revealed that the information management process of the agency acts in a fragile way. Failures are observed in all phases of the information cycle, which is performed in an unstructured and planned manner, which compromises access to and use of information by nursing professionals. Finally, these results evidenced the need to implement a management of information structured from a professional perspective, aiming at meeting the informational needs of the category, and strategically intensifying the use of information for its actions and decision making.

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

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Página inicial do site do COREN-PB.....	22
Figura 2 - Modelo Ecologia da Informação.....	35
Figura 3 - Modelo da gestão estratégica da informação.....	36
Figura 4 - Modelo de Marchand.....	37
Figura 5 - Modelo de Choo gerenciamento da informação.....	39
Figura 6 - Esquematização da pré-análise e exploração do material.....	49
Figura 7 - Esquematização do tratamento dos resultados e interpretação.....	50
Figura 8 – Fluxo de atividade da pesquisa.....	54
Figura 9 – Serviços disponíveis do site do COREN-PB.....	90
Figura 10 – Aplicativo <i>Cofen Play</i>	95

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Número de profissionais de enfermagem por categoria na Paraíba.....	21
Quadro 2 - Sujeitos da pesquisa.....	45
Quadro 3 – Amostra da entrevista estruturada.....	47
Quadro 4 – Amostra referente ao grupo focal.....	48
Quadro 5 – Categorias de análise baseadas nas fases do modelo de Chun Wei Choo.....	51
Quadro 6 – Perfil dos conselheiros.....	56
Quadro 7 – Perfil dos coordenadores.....	56
Quadro 8 – Perfil dos funcionários do Conselho.....	57
Quadro 9 - Necessidades de Informação - opinião sobre as fontes de informação e serviço de informação oferecidos pelo COREN-PB.....	60
Quadro 10 - Necessidades de Informação- opinião dos coordenadores de departamentos sobre o COREN-PB ser capaz de suprir as necessidades de informação de seus inscritos.....	61
Quadro 11 - Necessidades de Informação- opinião dos conselheiros/presidente sobre o COREN-PB ser capaz de suprir as necessidades de informação de seus inscritos.....	62
Quadro 12 - Necessidades de Informação- opinião dos funcionários sobre o COREN-PB ser capaz de suprir as necessidades de informação de seus inscritos.....	62
Quadro 13 - Síntese da categoria necessidade de informação.....	66
Quadro 14 - Busca e aquisição da informação- opinião sobre as fontes mais buscadas e canais de informação oferecidos pelo COREN-PB.....	68
Quadro 15 - Busca e aquisição da informação- opinião dos coordenados de departamentos sobre as fontes de informação de maior relevância utilizadas por eles.....	69
Quadro 16 - Busca e aquisição da informação- opinião dos coordenados de departamentos sobre instrumentos de comunicação, onde seja possível estabelecer diálogo, compartilhar informações, tirar dúvidas, enviar e receber sugestões e críticas.....	69
Quadro 17 - Busca e aquisição da informação- opinião dos coordenados de departamentos sobre o que poderia melhorar para que houvesse bom andamento do trabalho no setor.....	70
Quadro 18 – Busca e aquisição da informação- opinião dos conselheiros/presidente sobre as	

fontes de informação de maior relevância utilizadas por eles.....	70
Quadro 19 - Busca e aquisição da informação - opinião dos conselheiros/presidente sobre instrumentos de comunicação, onde seja possível estabelecer diálogo, compartilhar informações, tirar dúvidas, enviar e receber sugestões e críticas.....	71
Quadro 20 - Busca e aquisição da informação- opinião dos conselheiros/presidente sobre o que poderia melhorar para que houvesse bom andamento do trabalho no Conselho.....	71
Quadro 21 - Busca e aquisição da informação- opinião dos funcionários sobre o que poderia melhorar para que houvesse bom andamento do trabalho no Conselho.....	71
Quadro 22 - Síntese da categoria busca e aquisição da informação.....	79
Quadro 23 - Organização e armazenamento da informação- como estão organizadas e armazenadas as informações dispostas no Conselho.....	80
Quadro 24 - Organização e armazenamento da informação- as informações armazenadas já foram utilizadas para recuperar informações para resoluções de problemas.....	81
Quadro 25 – Organização e armazenamento da informação- opinião dos coordenadores de departamentos sobre os serviços de informação prestados pelo Conselho	81
Quadro 26 - Organização e armazenamento da informação - opinião dos funcionários sobre como eles avaliam a organização e armazenamento de informações do Conselho.....	82
Quadro 27 - Organização e armazenamento da informação- opinião dos profissionais de enfermagem sobre como estão organizadas as informações dispostas pelo COREN-PB.....	82
Quadro 28 - Síntese da categoria organização e armazenamento da informação.....	86
Quadro 29 - Produtos e serviços de informação- opinião dos coordenadores de departamento sobre os produtos e serviços disponíveis para os profissionais de enfermagem	87
Quadro 30 - Produtos e serviços de informação- opinião dos profissionais de enfermagem sobre o atendimento das necessidades de informação pelos profissionais e os produtos e serviços oferecidos pelo órgão.....	87
Quadro 31 - Produtos e serviços de informação - opinião dos conselheiros sobre como os produtos e serviços de informação, oferecidos pelo COREN-PB atendem as necessidades dos profissionais.....	88
Quadro 32 - Produtos e serviços de informação- opinião dos funcionários do conselho sobre como os produtos e serviços de informação oferecidos pelo COREN-PB atendem as necessidades dos profissionais.....	89
Quadro 33 - Produtos informacionais elaborados pelo COREN-PB e disponibilizados no	

site.....	91
Quadro 34 - Síntese da categoria produtos e serviços de informação.....	96
Quadro 35 - Distribuição da informação - opinião dos coordenadores de setores sobre a distribuição e o compartilhamento das informações produzidas pelo Conselho.....	97
Quadro 36 - Distribuição da informação - opinião dos funcionários sobre a distribuição e o compartilhamento das informações produzidas pelo Conselho.....	98
Quadro 37 - Distribuição da informação - opinião dos conselheiros sobre a distribuição e o compartilhamento das informações produzidas pelo Conselho.....	98
Quadro 38 - Distribuição da informação - opinião dos profissionais sobre como o COREN-PB poderia melhorar sua maneira de distribuir a informação.....	98
Quadro 39 - Síntese da categoria distribuição da informação.....	103
Quadro 40 - Uso da informação - opinião dos coordenadores de departamentos sobre como os fluxos informacionais poderiam auxiliar para viabilizar a geração de mais conhecimento e melhorar os produtos informacionais oferecidos pelo COREN-PB.....	104
Quadro 41 - Uso da informação - opinião dos funcionários sobre como os fluxos informacionais poderiam auxiliar para viabilizar a geração de mais conhecimento e melhorar os produtos informacionais oferecidos pelo COREN-PB.....	105
Quadro 42 - Uso da informação - opinião dos conselheiros sobre como os fluxos informacionais poderiam gerar mais conhecimento e melhorar a atuação de seus profissionais.....	105
Quadro 43 - Uso da informação - opinião dos profissionais de enfermagem sobre como os fluxos informacionais poderiam gerar mais conhecimento e melhorar a atuação de seus profissionais.....	106
Quadro 44 - Síntese da categoria uso da informação.....	110

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABEn	Associação Brasileira de Enfermagem
AEI	Alinhamento Estratégico da Informação
AGU	Advocacia Geral da União
AV	Adição de Valor
CBCENF	Congresso Brasileiro dos Conselhos de Enfermagem
CCS	Centro de Ciências da Saúde
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
CI	Ciência da Informação
CNES	Cadastro Nacional dos Estabelecimentos de Saúde
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CNR	Criação de Novas Realidades
COFEN	Conselho Federal de Enfermagem
COREN	Conselho Regional de Enfermagem
COREN-PB	Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba
CRT	Certidão de Responsabilidade Técnica
GI	Gestão da Informação
MEC	Ministério da Educação
MR	Minimização de Riscos
MS	Ministério da Saúde
RC	Redução de Custos
ROP	Reunião Ordinária de Plenária
SATENFPB	Sindicato dos Auxiliares e Técnicos de Enfermagem da Paraíba
SINDEP	Sindicato dos Enfermeiros da Paraíba
TCU	Tribunal de Contas da União

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
2 CAMPO DE PESQUISA: CONTEXTUALIZAÇÃO DO COREN-PB	20
3 OBJETIVOS	27
3.1 GERAL	27
3.2 ESPECÍFICOS	27
4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	28
4.1 A CI COMO INSTRUMENTO DE TRANSFORMAÇÃO SOCIAL	28
4.2 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO	30
4.2.1 Modelos Teóricos de Uso Estratégico da Informação na GI	34
4.2.1.1 Modelo de Thomas Davenport	34
4.2.1.2 Modelo de José Poças Rascão	36
4.2.1.3 Modelo de Donald A. Marchand	37
4.2.1.4 Modelo de Chun Wei Choo	38
5 PERCURSO METODOLÓGICO	42
5.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	43
5.2 OBJETO DA PESQUISA	44
5.3 UNIVERSO E PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS	44
5.4 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS	49
5.5 ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA	51
5.6 OPERACIONALIZAÇÃO DA PESQUISA	52
6 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	55
6.1 PERFIL DOS PESQUISADOS	55
6.1.1 Perfil dos conselheiros efetivos e presidente	55
6.1.2 Perfil dos coordenadores de departamentos	56
6.1.3 Perfil dos funcionários do conselho	57
6.1.4 Perfil do profissional obstetriz	58
6.1.5 Perfil dos auxiliares de enfermagem	58
6.1.6 Perfil dos técnicos de enfermagem	59

6.1.7 Perfil dos enfermeiros	59
6.2 ANÁLISE E DISCUSSÃO DAS CATEGORIAS	59
6.2.1 Categoria 1 – Necessidade de informação	60
6.2.2 Categoria 2 – Aquisição e busca da informação	67
6.2.3 Categoria 3 – Organização e armazenamento da informação	80
6.2.4 Categoria 4 – Produtos e serviços de informação	86
6.2.5 Categoria 5 – Distribuição da informação	97
6.2.6 Categoria 6 – Uso da informação	104
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	111
REFERÊNCIAS	117
APÊNDICES	123
APÊNDICE A	123
APÊNDICE B.....	126
APÊNDICE C	129
APÊNDICE D.....	132
APÊNDICE E.....	135
APÊNDICE F.....	138
APÊNDICE G	141
ANEXOS	143
ANEXO A.....	143
ANEXO B.....	144

1 INTRODUÇÃO

A sociedade da informação está cada vez mais dinâmica no que concerne à busca constante por informações, dessa forma, a informação torna-se um insumo essencial para a tomada de decisão. Com o surgimento da era informacional, a informação passou a ser vista como principal elemento para o desenvolvimento da sociedade, com isso, passa a ser utilizada também como um recurso econômico, diminuindo os custos operacionais e possibilitando o aumento da qualidade dos serviços. Além disso, pode promover melhores decisões e criar novos métodos de trabalho.

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

De acordo com Capurro e Hjørland (2007), é importante termos em mente que a informação se configura como o que é informativo para cada indivíduo. Dessa forma, esse critério vai depender das necessidades hermenêuticas e habilidades de cada um, mesmo que estas necessidades sejam compartilhadas com pessoas da mesma comunidade de discurso¹.

Em meio a estas diferentes perspectivas acerca da informação, Araújo (2014) entende que a Ciência da Informação (CI) preocupa-se com os registros do conhecimento humano, levando em consideração as suas múltiplas dimensões para o seu estudo, manuseio, preservação e promoção. Sendo assim, ela realiza estudos sobre as “práticas informacionais”, ligando entre si os seus aspectos informacionais socioculturais e os comportamentos informacionais individuais. Este olhar informacional da CI faz com que haja uma ressignificação de áreas díspares devido à sua característica interdisciplinar, havendo um diálogo natural e intrínseco a ela, promovendo, assim, diversas contribuições para as diferentes áreas de conhecimento.

A investigação do tratamento dado à informação, aos seus fluxos, seus meios de processamento e sua preocupação com a acessibilidade, juntamente com os três elementos citados por Saracevic (1996) como sendo caracterizadores da CI, interdisciplinaridade, sua ligação perene com a tecnologia da informação e sua participação ativa na evolução da

¹ Espaço na web destinado para as pessoas lerem e escreverem sobre determinados assuntos, opinarem sobre livros lidos, trocarem experiências literárias, etc. (ARAÚJO; SOUSA; CAVALCANTI, 2020).

sociedade da informação, é que torna a CI tão aclamada como um importante instrumento de transformação social.

Para a Ciência da Informação, em particular, o que importa são os aspectos referentes aos fluxos de informação, ou seja, os processos e atividades de informação desenvolvidos nas práticas da Gestão da Informação, visando o atendimento de demandas e necessidades informacionais.

Nesse sentido, a Gestão da Informação (GI) em ambientes organizacionais já é uma prática consolidada, ainda que esse processo possa ocorrer, por vezes, de modo intuitivo, sem que haja uma deliberação por parte dos gestores para adoção da GI (VALENTIM, 2008). Segundo Santos, Biaggi e Damian (2019), para que sejam obtidas, nessa área, as decisões assertivas mais adequadas e capazes de viabilizar a obtenção dos melhores resultados, é necessário o estabelecimento de processos, etapas, fluxos, sistematizações e estruturações, tudo isso associado às pessoas responsáveis por esse processo. Dentre as organizações, onde é possível trabalhar com a Gestão da Informação, destacam-se os Conselhos Profissionais da Saúde, uma vez que são instituições em que os fluxos de informações são processados a todo o momento, o que por sua vez demanda um trabalho de GI eficiente, de modo que as informações sejam gerenciadas, analisadas, organizadas, compartilhadas e recuperadas, visando o melhoramento do desempenho das funções e atividades desses profissionais.

Vale ressaltar, ainda, que os Conselhos Profissionais de Saúde pautam suas atribuições baseando-se na qualidade do atendimento em saúde direcionado para toda a população brasileira e, dessa forma, colocam-se à disposição dos ministérios, casas legislativas, conselhos e secretarias de Saúde, presentes em todas as instâncias administrativas, o que reafirma esse compromisso primordial com o atendimento à saúde pública de excelência, contribuindo para atingir sua missão de caráter social. Os conselhos não se limitam a interesses meramente corporativos, pois estão direcionados, antes de tudo, a defender e disciplinar o exercício profissional dos trabalhadores da saúde que deles fazem parte, sem se descuidarem da nobre tarefa de auxiliar na consolidação dos mecanismos de controle social e democratização das políticas públicas.

Tudo isso faz com que essas instituições possuam um papel muito importante no tocante à luta da sociedade pelos direitos fundamentais do cidadão. Sendo assim, os conselhos e ordens, desde a década de 1980, atuam como um sujeito ativo na construção coletiva de espaços democráticos de defesa das políticas públicas, contribuindo significativamente para a institucionalização de fatores democráticos da Constituição de 1988 (REZENDE, 2007).

Dentre os Conselhos Profissionais de Saúde, o Conselho Regional de Enfermagem (COREN) é o que abrange o maior número de associados, visto que engloba quatro categorias: enfermeiros, técnicos de enfermagem, auxiliares de enfermagem e parteiras. De acordo com o site do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN, 2020), o Brasil possui, hoje, mais de dois milhões de profissionais inscritos, sendo a Enfermagem a categoria que compõe o maior número de profissionais de saúde nas principais instituições ligadas à área de saúde em todo o país.

O Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Enfermagem foram criados a partir da Lei 5.905/73, de 12 de julho de 1973, ou seja, esses conselhos existem há mais de quarenta anos. Eles estão vinculados ao Ministério do Trabalho e Previdência Social e se constituem, em seu conjunto, em uma autarquia. Esta lei, referente à sua criação, prevê que deve haver um COREN em cada estado e território, com sede em cada capital e também no Distrito Federal.

Dessa forma, para a gestão do COREN-PB, a GI torna-se fundamental, pois apresenta a capacidade de estabelecer, através do uso estratégico da informação, ambientes dinâmicos que proporcionam o empenho da gestão de pessoas e o envolvimento no desenvolvimento de condutas transformadoras e propositivas. Diante disso, torna-se indispensável a utilização efetiva desses mecanismos de gestão, a fim de atingir, da melhor maneira possível, os propósitos da entidade, visto que a negligência na gestão de processos informacionais comprometeria a consecução dos objetivos aos quais tais conselhos estão destinados. É justamente por eles se constituírem em órgãos de classe e agentes fiscalizadores diante da sociedade que o uso estratégico da informação trará contribuições bastante relevantes.

A Gestão da Informação, nesse contexto, poderá proporcionar um espaço permanente de diálogo e interação entre os profissionais associados, sejam eles enfermeiros, técnicos, auxiliares de enfermagem ou obstetrizes. Esse espaço faz-se necessário para o cumprimento do compromisso social de tais profissionais.

A Enfermagem é a maior categoria de saúde da atualidade e o Conselho Federal da categoria conta com mais de dois milhões de inscritos em todo o país. Uma prova dessa grande envergadura de atuação da enfermagem foi a mobilização da categoria, visando atender os pacientes vitimados pela pandemia por SARS-CoV-2, evidenciando a importância e a necessidade da sociedade poder contar com esses profissionais que têm atuado na linha de frente no combate a diferentes enfermidades que afligem a humanidade.

Diante desse contexto, percebeu-se que muitos dos atendimentos realizados pelos Conselhos de Regionais de Enfermagem, que antes eram presenciais, passaram a ser online, provocando uma mudança repentina que interferiu no próprio funcionamento dos hospitais.

Contudo, muitos profissionais encontram-se hoje atendendo os pacientes vitimados com a pandemia, o que os expõe a um grande risco de morte, fazendo com que seus Conselhos necessitem de uma atuação bastante firme e eficiente, visando garantir a máxima segurança no desempenho de suas atividades. Diante desse cenário, a atuação do COFEN se faz por demais necessária e fundamental para a defesa dos interesses da categoria.

O papel fiscalizador dessas entidades de classe passou a ter uma grande importância para estes profissionais, sendo muitas vezes um fator decisivo para livrá-los de condições insalubres e garantir-lhes as condições minimamente necessárias para que possam prestar uma assistência digna aos doentes. Um bom exemplo relacionado a isso foi a obrigatoriedade da correta utilização dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI), principalmente em uma época de pandemia, o que foi de fundamental importância para a manutenção da saúde e da vida desses profissionais.

Diante do cenário atual de pandemia, e também por estar pessoalmente envolvida e atuando na linha de frente no combate à Covid-19, fui motivada a desenvolver uma pesquisa nesses moldes. Vale ressaltar que atuo, desde o ano de 2004, como profissional da Enfermagem e também, a partir do ano de 2017, como membro da Comissão de Instrução de Processo Ético do COREN-PB. O convite para fazer parte dessa Comissão foi realizado pelo presidente da época, doutor Ronaldo Miguel Beserra. O doutor Ronaldo foi acometido recentemente pela Covid-19 em pleno pleito das eleições do Conselho, em que concorria para retornar à presidência no triênio 2021-2023, tornando-se, infelizmente, mais uma vítima fatal dessa doença.

O enfrentamento à Covid-19 foi inegavelmente um período rico, que pressionou todos os Conselhos a se reinventarem mediante esse cenário pandêmico, disponibilizando materiais informativos, intensificando as fiscalizações, cobrando dos órgãos responsáveis o mínimo necessário para uma assistência livre de danos para a sociedade e para seus profissionais, desenvolvendo um atendimento online 24 horas por dia, dentre tantas outras iniciativas. Tudo isso exige um fluxo informacional intenso e dinâmico, que nem sempre essas entidades possuem. Pensando nisso, é que esta pesquisa adquire significativa relevância, pois se trata de realizar um estudo sobre a Gestão da Informação do Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba, com o intuito de obter soluções para possíveis problemas de base informacional, além de também contribuir para que o Conselho atinja, da melhor maneira possível, os inúmeros objetivos para os quais foi criado.

A pesquisa está diretamente ligada à linha de pesquisa Ética, Gestão e Políticas da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI), por chamar

atenção para a responsabilidade social que os conselhos profissionais possuem e por abordar todo o processo da GI dentro desses espaços.

Espera-se, com a realização desta pesquisa, contribuir eficazmente com o processo de Gestão da Informação do COREN-PB. Além disso, os resultados obtidos poderão servir de base para possíveis soluções em diferentes aspectos do funcionamento do Conselho, além de contribuir diretamente para a tomada de decisão.

2 CAMPO DE PESQUISA: CONTEXTUALIZAÇÃO

Conforme foi visto, os Conselhos Regionais, desde que foram criados, têm como objetivo principal disciplinar o exercício profissional do enfermeiro e das demais profissões dentro do serviço de Enfermagem. Com a criação destes Conselhos a Enfermagem brasileira obteve uma enorme conquista, pois, segundo Lima (2015, p. 127), “passou a criar normas disciplinadoras do exercício profissional, e fiscalizar com autonomia e eficiência a prática dos profissionais de enfermagem, conquista essa, fruto do trabalho articulado das lideranças da profissão”.

A necessidade de criar o conselho tinha como pressuposto o fato de a prática dos profissionais de Enfermagem de então ser fiscalizada por profissionais de outras áreas, sem o devido conhecimento acerca dos problemas e dificuldades inerentes ao exercício da Enfermagem. Na década de 50, a fiscalização desta prática estava a cargo do Serviço Nacional de Fiscalização da Medicina, em cujos quadros de pessoal não havia a figura do enfermeiro (COFEN, 2000, p. 68, apud LIMA, 2015, p. 126).

Diante do exposto, é possível perceber que havia uma necessidade imediata da Enfermagem ser fiscalizada por enfermeiros e não por profissionais de outras áreas, no entanto, somente em 1973 é que foram criados os Conselhos de Enfermagem, o que garantiu que todo profissional de Enfermagem só fosse fiscalizado por profissionais da área.

Enquanto profissão componente da equipe de saúde, a criação do Sistema COFEN/CORENs foi muito importante no sentido de fiscalizar as ações dos profissionais de enfermagem, pois só assim essas atividades tendem a serem pautadas em princípios éticos e legais, na perspectiva da proteção dos usuários do sistema de saúde nacional em todas as suas esferas administrativas (NASCIMENTO et al., 2019, p. 17).

O Estado da Paraíba criou o seu Conselho Regional em julho de 1973. Segundo Lima (2015), no período de 15 a 21 de julho de 1973 estava acontecendo, na cidade de João Pessoa-PB, o XXV Congresso Brasileiro de Enfermagem, ocasião em que a presidente da Associação Brasileira de Enfermagem (ABEn), na época a doutora Gleite de Alcântara, anunciou a notícia da criação dos Conselhos de Enfermagem em todo território nacional.

A primeira sede do COREN-PB foi instalada provisoriamente em uma sala na Escola de Enfermagem Santa Emília de Rodat, localizada no bairro de Tambiá, em João Pessoa-PB. A solenidade da posse foi realizada naquela instituição de ensino no dia 30 de julho de 1975, pelo então Delegado do Trabalho da Paraíba, o doutor José Carlos Arcoverde. Inicialmente a junta foi composta pelos seguintes profissionais: a enfermeira Maria da Glória Uchôa, no

cargo de Presidente, a enfermeira Regina Rodrigues Botto Targino, no cargo de Secretária, e a auxiliar de enfermagem Irmã Maria de Fátima Gomes de Araújo, no cargo de Tesoureira. Depois de alguns meses, mais precisamente no dia 30 de outubro de 1975, o Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba foi fundado, tendo essa sua primeira gestão uma vigência trienal, vigorando de 30 de outubro de 1975 a 30 de outubro de 1978, por designação do Conselho Federal de Enfermagem (LIMA, 2015).

Ainda de acordo com Lima (2015), no ano de 1985 a sede do Conselho Regional foi transferida da Escola de Enfermagem Santa Emília de Rodat para o Centro da capital, com a efetivação do aluguel de duas salas situadas à Rua 13 de Maio, nº 54, João Pessoa- PB. Mais adiante, precisamente no ano de 1991, é que a gestão vigente conseguiu comprar um prédio localizado à Rua das Trincheiras, nº 469, onde a sede funcionou até outubro de 1998. Por fim, em 1998 a sede foi transferida para a Avenida Maximiano de Figueiredo, nº 36, também localizada no Centro de João Pessoa-PB, onde se encontra até o momento de realização desta pesquisa.

Ao longo dos anos de sua existência o COREN-PB passou por vários processos estruturais e organizacionais. Hoje a instituição é composta pelos seguintes departamentos: recepção, fiscalização, recursos humanos, financeiro/contadoria, unidade de registro, presidência/secretaria da presidência, licitação, departamento de processo ético, arquivo e almoxarifado.

Cada departamento possui uma chefia própria, que é um coordenador, atuando diretamente na tomada de decisão de seu respectivo setor. Já no que diz respeito ao número de profissionais inscritos no Conselho, de acordo com o site do COFEN (2021), o COREN-PB possui 46.267 (quarenta e seis mil duzentos e sessenta e sete) profissionais inscritos, entre enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem e obstetristas. Vejamos a quantidade específica por categoria no Quadro 1:

Quadro 1- Número de profissionais de Enfermagem por categoria na Paraíba

Categoria	Enfermeiros	Técnicos de Enfermagem	Auxiliares de Enfermagem	Obstetristas	Total
Quantidade	15.329	27.696	3.241	01	46.267

Fonte: COFEN (2021).

Os dados contidos no Quadro 1 foram atualizados, conforme está publicado no site do COFEN (2020), no mês de novembro do ano de 2020, e é importante frisar que tais dados se

referem às inscrições ativas, o que faz com que um profissional que possua mais de uma inscrição, devido a pertencer a categorias distintas, seja contabilizado mais de uma vez.

Também há a necessidade de esclarecer que no atual cenário pandêmico o fluxo informacional foi intensificado a partir do site do COREN-PB, uma vez que todo o atendimento à categoria passou a ser realizado no modo remoto. O atendimento presencial passou a ser realizado apenas para negociação, inscrição, transferência e entrega de documentos e somente após a realização de um agendamento prévio. De resto, todas as outras funções são realizadas por intermédio do site do Conselho, principalmente nas opções denominadas “ouvidoria” e “autoatendimento”, ambas funcionando 24 horas por dia.

Tal site pode ser conferido na Figura 1, a seguir:

Figura 1- Página inicial do site COREN-PB



Fonte: COREN-PB (2021).

Somente através do site do COREN-PB é que os profissionais de Enfermagem obtiveram um melhor acesso ao Conselho, pois nele foram disponibilizados vários serviços prestados por esta entidade classista, tais como: consulta de cadastro, emissão de certidão de nada consta, consulta de débitos, acompanhamento de protocolo, transferências de inscrições, realização de denúncias, dentre outros serviços.

Vale frisar que, atualmente, com o advento da pandemia do Coronavírus, está sendo intensificada, cada vez mais, a disponibilização de um maior número de serviços online no COREN-PB. Diante dessa realidade, é necessário lembrar que Nascimento *et al.* (2019) faz um alerta para o fato de que muitos profissionais de Enfermagem, atualmente, não compreendem claramente quais são as finalidades e funções de seu Conselho. Tal dificuldade já exige que sejam envidados esforços voltados para informar corretamente o papel e os benefícios que essa entidade de classe é capaz de oferecer aos seus sócios.

No tocante à competência do conselho de classe, fica evidenciado que alguns profissionais não possuem ainda esclarecidas as verdadeiras competências do conselho de classe, mesclando-as com as atribuições do sindicato da categoria profissional (NASCIMENTO *et al.*, 2019, p. 19).

Sendo assim, ainda conforme Nascimento *et al.* (2019), o papel principal dos Conselhos de Classe de Enfermagem é o de disciplinar e fiscalizar o exercício profissional da Enfermagem, baseado nos preceitos éticos e legais da profissão, visando elevar a qualidade da assistência à saúde da população, assim como também defender o livre exercício da profissão de Enfermagem.

A informação é um elemento essencial em todos os processos inerentes às instituições, sendo que nos conselhos de classe isso também não é diferente. Choo (2011) destaca que, para que as instituições percebam a importância de suas fontes e tecnologias da informação, é necessária uma clara compreensão de como os processos informacionais são transformados em percepção, conhecimento e ação pelos seus colaboradores. As organizações utilizam a informação de forma estratégica, sendo que a atual concepção da administração e teoria organizacional, segundo Choo (2011), sugere haver três arenas diferenciadas, onde a criação e a utilização da informação desenvolvem um papel estratégico no aumento da capacidade de adaptação das empresas.

Primeiro, a organização usa a informação para dar sentido às mudanças do ambiente externo. A empresa vive num mundo dinâmico e incerto. Precisa garantir um suprimento confiável de materiais, recursos e energia. As forças e a dinâmica do mercado moldam seu desempenho. Estatutos fiscais e legais

definem sua identidade e sua esfera de influência. As regras societárias e a opinião pública limitam seu papel e seu alcance (CHOO, 2011, p. 27).

Ainda de acordo com o autor supracitado, uma tarefa imprescindível dos membros de uma instituição é definir um consenso sobre o conceito de organização, objetivando garantir que esta se adapte e continue prosperando num ambiente dinâmico.

Já a segunda arena de uso estratégico da informação está relacionada à criação, organização e processamento da informação pela instituição e como ela é capaz de gerar novos conhecimentos por meio do aprendizado, concluindo que as empresas deverão desenvolver estratégias de aprendizagem criativa e adaptativa (CHOO, 2011).

Por fim, a terceira arena, de acordo com Choo (2011), é aquela em que as organizações irão buscar e avaliar as informações para a tomada de decisões importantes. “Embora a tomada de decisão seja um processo complexo, não há dúvida de que ela é uma parte essencial da vida da organização: toda ação da empresa é provada por uma decisão, e toda decisão é um compromisso para uma ação” (CHOO, 2011, p. 29).

Mediante o exposto, percebemos que a Gestão da Informação poderá contribuir de forma efetiva com a instituição a ser pesquisada, pois será capaz, dentre outras coisas, de agregar e estabelecer parâmetros para tomada de decisão.

Diante de tal cenário é preciso não esquecer que a ciência da informação se preocupa incessantemente em oferecer subsídios para que a informação seja um estímulo inovador, tanto envidando esforços para tornar a sociedade mais consciente, como também se apresentando como uma verdadeira ferramenta capaz de provocar a transformação social.

Nesse contexto, um dos objetivos da ciência da informação seria contribuir para a informação se tornar, cada vez mais, um elemento de inclusão social, trazendo desenvolvimento para as pessoas e nações. Dessa forma, haveria uma responsabilidade social como fundamento para a ciência da informação definindo sua atuação na sociedade (FREIRE, 2006, p.17).

De acordo com Rezende (2007), os Conselhos Profissionais em Saúde são historicamente responsáveis pela construção de um pacto civilizatório pautado não só na ética, mas também nos direitos humanos. Os seus objetivos deverão sempre privilegiar o alcance e a manutenção da justiça social e da democracia, podendo atuar, dessa forma, no fornecimento de informações, estudos, análises objetivando compreender melhor os importantes problemas de saúde que afligem a população, além de fornecerem também diversos parâmetros para a tomada de decisão.

Dentro desse contexto, a Gestão da Informação destaca-se como uma importante alternativa para viabilizar soluções, visto que trabalha para o melhoramento e gerenciamento do fluxo informacional, visando, sobretudo, conscientizar gestores, usuários e a sociedade em geral sobre o poder que a informação tem enquanto instrumento de transformação social.

Ressalte-se, ainda, que o COREN tem um papel fundamental não só para os profissionais de Enfermagem, mas também para toda sociedade. É ele que mantém os registros dos profissionais, expede as carteiras profissionais para o exercício da profissão, fiscaliza o exercício profissional, deliberando e cancelando inscrições, decide diversos assuntos relacionados à normalização da profissão, impõe penalidades, publica relatórios anuais, propõe melhorias para a categoria e presta contas ao Conselho Federal. Sendo assim, todas essas funções requerem a elaboração, aplicação e manutenção de um processo informacional bem organizado e estruturado.

O Conselho Regional de Enfermagem é o órgão de classe que garante que apenas profissionais habilitados e regularizados possam exercer as funções específicas da Enfermagem. Ações fiscalizatórias e disciplinares são realizadas em todo o Estado da Paraíba, nas diversas instituições de saúde, nas mais variadas áreas de atuação.

De acordo com o site do COREN-MS (2021), o sistema de disciplina e fiscalização do exercício profissional da Enfermagem, instituído por lei, desenvolve suas atividades segundo as normas ditadas por resoluções do COFEN. O Sistema é constituído dos seguintes objetivos:

Área disciplinar normativa - estabelecendo critérios de orientação e aconselhamento, para o exercício de enfermagem, baixando normas visando o exercício da profissão, bem como atividade na área de enfermagem nas empresas, consultórios de enfermagem, observando as peculiaridades atinentes à classe e a conjuntura de saúde do país.

Área disciplinar corretiva - instaurando processo em casos de infrações ao código de ética da profissão, cometidas pelos profissionais inscritos e, no caso de empresa, processos administrativos, dando prosseguimento aos respectivos julgamentos e aplicações das penalidades cabíveis; encaminhando às repartições competentes os casos de alçada destas.

Área fiscalizatória - realizando atos e procedimentos para prevenir a ocorrência de infrações à legislação que regulamenta o exercício da enfermagem; inspecionando e examinando os locais públicos e privados, onde a enfermagem é exercida, anotando as irregularidades e infrações verificadas, orientando para sua correção e colhendo dados para a instauração dos processos de competência do COREN e encaminhando-os às repartições competentes (COFEN, 2021, n.p., grifo nosso).

Os Conselhos Regionais de Enfermagem são responsáveis por:

- Inscrição profissional e cancelamento;
- Expedição de carteira e cédula de identidade profissional, indispensável ao exercício da profissão;
- Disciplinar e fiscalizar o exercício profissional;
- Receber denúncias contra exercício indevido da profissão;
- Fiscalizar e decidir os assuntos referentes ao comportamento ético-profissional;
- Zelar pelo conceito da profissão e dos que a exercem;
- Elaborar a proposta orçamentária anual, submetendo-a à aprovação do COFEN;
- Exigir o cumprimento das resoluções emanadas pelo COFEN;
- Executar as resoluções do COFEN;
- Exercer as demais atribuições que lhe forem conferidas pela Lei 5.905, de 1973, e pelo COFEN.

Diante disso, observa-se a necessidade de uma análise do processo da gestão da informação no Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba. Este é o papel desta pesquisa, que tem por finalidade analisar o processo de Gestão da Informação no COREN-PB, adotando, como objeto de análise, todos os produtos informacionais e serviços oferecidos e desenvolvidos pela organização, tendo como base os conceitos e teorias da Ciência da Informação. Destarte, este trabalho procura responder à seguinte problemática: **de que maneira e em que medida o processo de GI poderá contribuir com os objetivos do Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba?**

3 OBJETIVOS

Os objetivos norteiam os pesquisadores a manterem o foco da pesquisa, guiando o desenvolvimento do estudo, possibilitando as execuções das ações as quais almejam alcançar. Sob essa perspectiva, nesta pesquisa foram traçados os seguintes objetivos:

3.1 GERAL

Analisar o processo da Gestão da Informação no Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba.

3.2 ESPECÍFICOS

- a)** Identificar as necessidades de informação dos profissionais inscritos no COREN-PB;
- b)** Conhecer os recursos humanos e tecnológicos que viabilizam a busca e aquisição da informação pelos profissionais inscritos no COREN-PB;
- c)** Mostrar as formas de organização e armazenamento da informação no COREN-PB;
- d)** Verificar em que medida os produtos e serviços informacionais, disponíveis para os inscritos, atendem às suas necessidades;
- e)** Apontar as maneiras de distribuição e compartilhamento das informações produzidas pelo COREN-PB;
- f)** Descrever o uso da informação adquirida por intermédio do COREN-PB.

4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O propósito da fundamentação teórica consiste em embasar os arranjos que alicerçam a pesquisa, estabelecendo conexões instrumentais para isso. Nessa seção, serão abordados conceitos e posicionamentos teóricos de pesquisadores atuantes na Ciência da Informação e Gestão da Informação.

Em seguida, serão apresentados alguns dos principais modelos de Gestão da Informação utilizados nas pesquisas da Ciência da Informação, com ênfase para o modelo de Choo (2011). A busca pela informação é um processo humano e social, através do qual a informação torna-se útil para um indivíduo ou para o grupo organizacional (CHOO, 2011). Mediante estes fundamentos científicos, estabelece-se a base para a validação das análises dos conteúdos adquiridos a partir do estudo.

4.1 A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE TRANSFORMAÇÃO SOCIAL

A Ciência da Informação teve sua origem no centro da Revolução Científica e Tecnológica, logo após a Segunda Guerra Mundial, assim como a Ciência da Computação e a Pesquisa Operacional. Desta forma, a CI segue evoluindo concomitantemente a muitos outros campos, a exemplo da Ciência Cognitiva.

De acordo com Saracevic (1996), a Ciência da Informação abrange três características que integram sua razão de evolução e existência, a saber: primeiro, a CI é de natureza interdisciplinar; segundo, está ligada inevitavelmente à Tecnologia da Informação; terceiro, a CI participa ativamente na evolução da sociedade da informação. Diante disso, por dispor de uma forte dimensão humana e social que ultrapassa a tecnologia, a CI teve e tem um papel importante para realizar.

Para Freire (2006), o fenômeno da informação foi crescendo no que concerne à sua área de ação e atuação, tornando-se cada vez mais presente em nossas vidas. Nesse sentido, a maior característica da sociedade, já denominada de sociedade da informação, não seria apenas a apropriação do conhecimento e da informação, mas a sua transformação em forças produtivas.

Sob a perspectiva científica da informação, Freire (2006) aponta que a produção e comunicação do conhecimento científico proporcionou toda uma criação de tecnologias de informação que se desenvolvem e evoluem até os nossos dias. Sendo assim, o

armazenamento, a distribuição e o uso da informação deixaram de ser uma exclusividade para os cientistas e se disseminaram para toda a sociedade.

Ciência da Informação é a que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que regem o seu fluxo e os seus meios de processamento para proporcionar o máximo de acessibilidade e uso. Esse processo inclui a origem, disseminação, coleta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação e uso da informação. O seu campo se origina, deriva ou se relaciona com a matemática, a lógica, a linguística, a psicologia, a tecnologia computacional, as operações de pesquisa, as artes gráficas, as comunicações, a biblioteconomia, a gestão e alguns outros campos (BORKO, 1968).

Para Le Coadic (1996), a Ciência da Informação é voltada para um ser social que está em busca de informação, preocupando-se em resolver um problema social concreto, o da informação. Destarte, a CI se coloca no campo das ciências sociais, as quais são o centro de acesso ao entendimento social e cultural, e foi a partir da necessidade desse entendimento que se desenvolveu a pesquisa em Ciência da Informação.

Por ser uma ciência social rigorosa, é direcionada pela análise dos processos de construção, uso e compartilhamento da informação; além disso, viabiliza a concepção de produtos e sistemas, permitindo a construção, a comunicação, o armazenamento e o uso da informação. (LE COADIC, 1996).

Assim, Freire e Freire (2015) afirmam que um dos objetivos da CI é promover o desenvolvimento das pessoas e nações, concebendo a inclusão social como um elemento da informação. Diante disso, haveria, então, uma “responsabilidade social” da Ciência da Informação como seu fundamento, definindo, desta forma, a sua atuação na sociedade.

Já segundo Capurro (2003), a CI caracteriza-se pela existência de pelo menos três paradigmas epistemológicos, que são inter-relacionados e complementares, embora distintos. São eles: o físico, o cognitivo e o social. O paradigma físico representa uma aproximação mais tecnicista, concebendo uma informação que não necessariamente abrange um significado semântico. Esse paradigma não considera as percepções e as interpretações dos usuários e não os valoriza dentro do processo de recuperação da informação. O paradigma cognitivo tem como foco principal o usuário e seu conhecimento individual, porém, não considera o contexto social no qual o indivíduo está inserido.

Já o paradigma social, corroborando Almeida et al. (2007), considera a visão de mundo dos sujeitos, evidenciando a recuperação dos elementos subjetivos dos usuários para que, então, sejam definidos os sistemas de recuperação; assim, a informação é compreendida como um fenômeno social coletivo, levando em consideração o conhecimento como resultado

da interação do sujeito com o meio. Diante desse entendimento, esta pesquisa apoia-se no paradigma social da CI.

Araújo (2014) destaca os estudos dos usuários, que surgiu no final da década de 1970 e foram embasados em teorias de diversos autores, como Bekin, Dervin, Taylor e Kuhlthau. Todos estes estudiosos apresentam uma perspectiva cognitivista, ou seja, buscam compreender a informação a partir das estruturas mentais dos usuários que se relacionam com a informação. “Os usuários são estudados enquanto seres dotados de um determinado ‘universo’ de informações em suas mentes, utilizando essas informações para pautar e dirigir suas atividades cotidianas.” (ARAÚJO, 2014, p. 62).

Ainda de acordo com Araújo (2014), este identifica seis subáreas da Ciência da Informação. São elas: os fluxos da informação científica; a representação e recuperação da informação; os estudos de usuários; a economia política da informação; os estudos métricos da informação e a gestão da informação e do conhecimento. No tocante à gestão da informação, o autor afirma que surgiram reflexões voltadas para os ambientes organizacionais, principalmente no que concerne à sua natureza física: redução de excesso, otimização de circulação com precisão de informações necessárias, assim como o descarte e inutilização de informações redundantes. Além disso, estudos empíricos subsequentes apontaram estratégias de informação usadas em ambientes internos e externos, tomando como base os objetivos organizacionais.

4.2 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO

É possível começar a conceituar a Gestão da Informação definindo seus dois termos isoladamente, gestão e informação. A gestão, segundo Bettencourt e Cianconi (2012), fundamenta-se em ser uma técnica que administra e avalia, confere e orienta as atuações e atividades de um determinado grupo, organização ou instituição, com o intuito de auxiliar na consecução dos seus objetivos, buscando a satisfação das pessoas envolvidas neste processo. Vale frisar que a informação é um recurso primordial para os serviços de organizações e instituições e, por isso mesmo, necessita ser preservada e gerida em função de diferentes necessidades administrativas e organizacionais.

A GI envolve o “lidar, administrar, encontrar soluções práticas desde a gênese até ao efeito multiplicador do fluxo da informação e compreende um conjunto diversificado de atividades, a saber: produção, tratamento, registro

e guarda, comunicação e uso da informação” (DELTCI, 2014 apud MAGALHÃES; PINTO, 2017, p. 272).

De acordo com Marchiori (2002), a gestão pode ser considerada como um conjunto de ações que envolvem planejamento, direção, organização, distribuição e controle de recursos de qualquer natureza, objetivando fundamentar a efetividade de determinado serviço, sistema ou produto. Sob essa ótica, Ponjuán Dante (1998) apud Marchiori (2002) afirma que a gestão da informação deve ser capaz de desenvolver direções estratégicas e operacionais para inclusão dos mecanismos de obtenção e utilização de recursos humanos, tecnológicos, financeiros, materiais e físicos, para o gerenciamento da informação e, a partir disso, ela mesma pode ser disponibilizada como insumo útil e estratégico para organizações, grupos e indivíduos.

Considerados elementos essenciais dos ambientes informacionais, os fluxos informacionais são responsáveis pela dinâmica e pela interação entre os vários setores da organização e seus sujeitos. Diversos profissionais, nas organizações, necessitam de dados e informações para desenvolver atividades e ações no ambiente administrativo. Tais elementos são adquiridos através de um mapeamento realizado nos ambientes interno e externo da organização.

Conforme Araújo (2018), com a evolução dos estudos da Gestão da Informação, realizados na segunda metade da década de 1990, observou-se que os processos de gestão não poderiam ser estabelecidos de forma isolada, atuando de modo individual nos sujeitos das organizações. Percebeu-se que o conhecimento não é algo individual, pois, dentro de uma organização, ele é construído coletivamente, sendo aplicado no contexto das intervenções dos sujeitos, quando estes interagem uns com os outros.

Para que todas as necessidades de informação dos gestores de uma organização sejam atendidas, capacitando-os, da melhor maneira possível, para a tomada de decisões, é fundamental que os fluxos informacionais existentes se estabeleçam e transitem efetivamente no ambiente organizacional (SANTOS; BIAGGI; DAMIAN, 2019).

Sendo assim, na contemporaneidade, nunca foi tão importante ter uma estratégia informacional bem definida, já que em um cenário globalizado, repleto de mudanças e transformações constantes, surgem inúmeros desafios para os gestores. Verifica-se, então, que a Gestão da Informação vem se tornando, cada vez mais, uma ferramenta de grande importância, uma vez que gerencia elementos capazes de potencializar o fluxo informacional em qualquer contexto.

É a gestão da informação que atende as necessidades e as demandas informacionais dos profissionais dentro das instituições em um processo contínuo. Somente com uma gestão da informação efetiva dentro das organizações é que potencializaremos os fluxos de informações necessários para o melhoramento efetivo de todo o processo organizacional.

As principais atividades da gestão da informação, de acordo com Valentim (2008, p. 4), envolvem:

Obter um diagnóstico das necessidades informacionais; mapear os fluxos formais da informação nos vários setores da informação; prospectar, coletar, filtrar, monitorar, disseminar informações de diferentes naturezas; e elaborar serviços e produtos informacionais, objetivando apoiar o desenvolvimento das atividades/tarefas cotidianas e o processo decisório nesses ambientes.

Evidencia-se, assim, que a inserção da GI em uma organização é um importante diferencial para o andamento dos serviços relacionados diretamente ao fluxo informacional, demonstrando ser uma ferramenta de suma importância, principalmente em uma época repleta de grandes mudanças e transformações.

De acordo com Valentim (2010), as organizações compreendem a infraestrutura, as tecnologias e as pessoas, que são unidades mediadas pela informação. Nas organizações, os ambientes externo e interno estão em constante interação e são abarcados pelo ambiente informacional.

Para que a gestão da informação seja aplicada de forma eficiente, Rodrigues e Blattmann (2014) atestam que é importante conhecer as fontes informacionais da instituição, tanto internas, quanto externas, que envolvem o ambiente organizacional, pois essas fontes podem variar em conteúdos, natureza e formatos, e isso influenciará no processo de uso.

Destarte, Choo (2011) diz que as ações de uma organização são baseadas em um entendimento correto de seu ambiente e de suas necessidades e são impulsionadas pelas fontes de informação disponíveis e ainda pela capacidade dos sujeitos.

A informação é um elemento inerente a quase tudo o que uma organização faz, pois sem o devido entendimento dos processos organizacionais, as instituições são incapazes de reconhecer a importância de suas fontes e tecnologias da informação. Diante disso, percebe-se que as organizações podem utilizar as informações de maneira estratégica, objetivando uma ou mais ações (VALENTIM, 2010).

No âmbito da saúde é fundamental que as informações estejam adequadas, visto que é uma área ligada diretamente à qualidade de vida e ao bem-estar da sociedade. Sendo assim, o gestor da informação precisará, segundo Santos, Biaggi e Damian (2019), entender o que acontece no território onde atua, estando atento a todas as transformações do ambiente de

trabalho, gerando iniciativas de criar estratégias, definir critérios e objetivos, programando mudanças, investindo no compartilhamento dos recursos informacionais, amplificando o acesso à informação.

É inegável que a informação tornou-se um elemento decisório, pois as pessoas necessitam, cada vez mais, de uma qualidade maior dos produtos informacionais para viabilizar a tomada de decisão mais acertada, já que diferentes contextos aliados a um crescente processo de inovação tecnológica pressionam as organizações a se reinventarem, utilizando cada vez mais recursos tecnológicos e informacionais em um curto espaço de tempo. Isso representa um desafio enorme não só para as organizações, mas também para todos os sujeitos organizacionais e usuários dos serviços envolvidos.

Devido à sua crescente importância para as organizações contemporâneas, a informação e o conhecimento têm merecido, cada vez mais, a atenção de gestores, profissionais e pesquisadores. O contínuo desenvolvimento das tecnologias da informação e da comunicação (TICs) tem potencializado a produção e a disseminação de informações em escalas inimagináveis há pouco tempo atrás. É inegável que as redes de comunicação, que hoje em dia integram não apenas computadores pessoais, mas também telefones celulares e diversos outros aparelhos, têm sido incorporados, de forma irreversível, nos mais diversos aspectos dos afazeres humanos. Do lado da demanda, tanto para as pessoas quanto para as organizações, a obtenção e uso da informação tornam-se, cada vez mais, processos críticos para o seu desempenho (BARBOSA, 2008, p. 2).

Corroborando este pensamento, o cenário pandêmico impulsionou as organizações a inovarem em seus produtos e fluxos informacionais, para se adaptarem, cada vez mais, às necessidades de informação dos seus usuários, visando atendê-los da melhor forma possível. Tudo isso decorre de que, com a pandemia no novo coronavírus (SARS-coV-2), os serviços que antes eram realizados de forma presencial passaram a funcionar de modo remoto, mobilizando, de forma dinâmica, o mercado tecnológico e informacional. Diante disso, para que as organizações possam atender tais demandas, é necessário que seu ambiente informacional esteja preparado.

A cultura da informação é outro ponto importante que envolve a Gestão da Informação. O ambiente no qual a gestão e os fluxos da informação se desenvolvem sofre interferências diversas do ponto de vista da cultura. Formas de liderança, hábitos, costumes, modelos de gestão administrativa, etc., tudo isso interfere e influencia os fluxos informacionais (RODRIGUES; BLATTMANN, 2014).

Os fluxos informacionais são essenciais nos ambientes informacionais. Dessa forma, não há ambiente sem fluxo e vice-versa, visto que, dentre os diversos setores da organização e

entre os membros que atuam nela, os fluxos informacionais são os responsáveis pela dinâmica e interação (SANTOS; BIAGGI; DAMIAN, 2019).

Ressalte-se, ainda, que o primeiro passo para inserir a GI em uma organização é definir uma estratégia, com ações previamente estabelecidas. Para isso, serão apresentados alguns dos modelos teóricos do uso estratégico da informação na GI, no intuito de definir o mais adequado para esta pesquisa, definindo-o como modelo estratégico.

4.2.1 Modelos Teóricos de Uso Estratégico da Informação na Gestão da Informação

Elencamos alguns dos modelos teóricos de uso estratégico da informação na GI: Davenport (1998), Rascão (2006), Marchand (2000) e Choo (1998). Todos estes modelos, conforme Carvalho e Araújo Júnior (2014), propõem mecanismo eficientes de gerenciamento de informação dentro de uma organização, além de tentar entender as necessidades de informações de seus usuários.

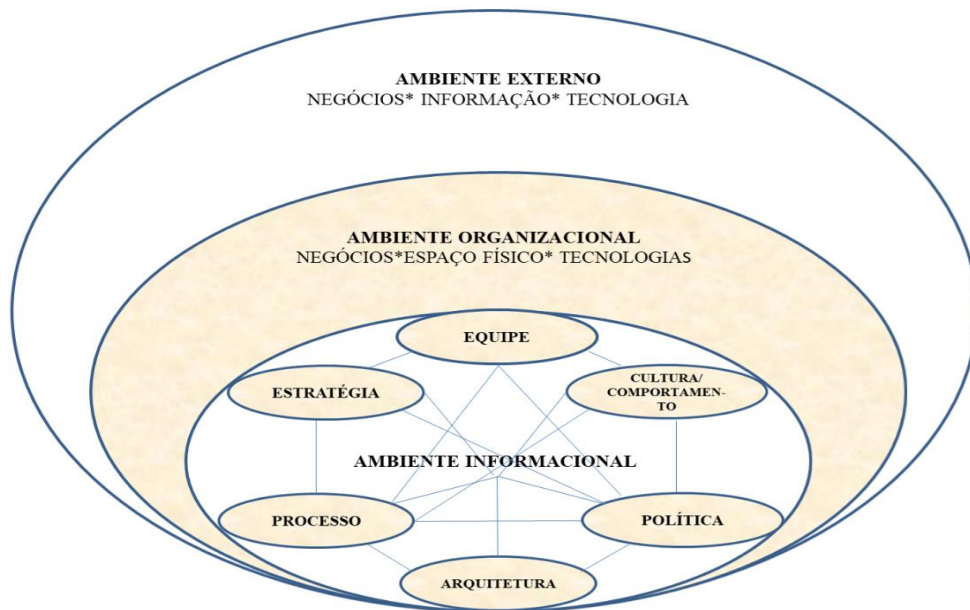
Vale salientar, ainda, que de acordo com Saeger (2018), modelos como Davenport e Choo foram os mais utilizados em pesquisas na área de CI entre os anos de 2012 - 2017.

Tendo em vista o objetivo deste trabalho, foi escolhido um modelo informacional com características capazes de atender as exigências específicas de uma instituição como o COREN-PB, levando-se em consideração a informação contida no âmbito da gestão em saúde, subsidiada pela qualidade dos fluxos de informação. Todos esses processos fazem com que a informação se torne significativa e útil, através de regras, relacionamentos, recursos e papéis.

4.2.1.1 Modelo de Thomas Davenport

Modelo conhecido como Ecologia da Informação. De acordo com Davenport (1998), as organizações devem ser entendidas como sistemas ecológicos funcionando em cadeias interdependentes.

Figura 2 - Modelo Ecologia da Informação



Fonte: Elaboração própria, adaptada de Carvalho e Araújo Júnior (2014).

Segundo Carvalho e Araújo Júnior (2014), essas cadeias também chamadas de ambiente, são classificadas em:

- 1- **Ambiente externo:** onde toda a organização está inserida, é composto por todo o ambiente de negócios.
- 2- **Ambiente organizacional:** é o espaço físico da empresa, bem como os negócios que opera e as tecnologias que utiliza.
- 3- **Ambiente informacional:** como vimos na figura 3, engloba seis itens, estratégia, equipe, cultura, política, arquitetura e processo.

A Figura 2 mostra que o ambiente informacional está inserido nos outros dois ambientes, além disso, os seis processos estão todos conectados e também são interdependentes.

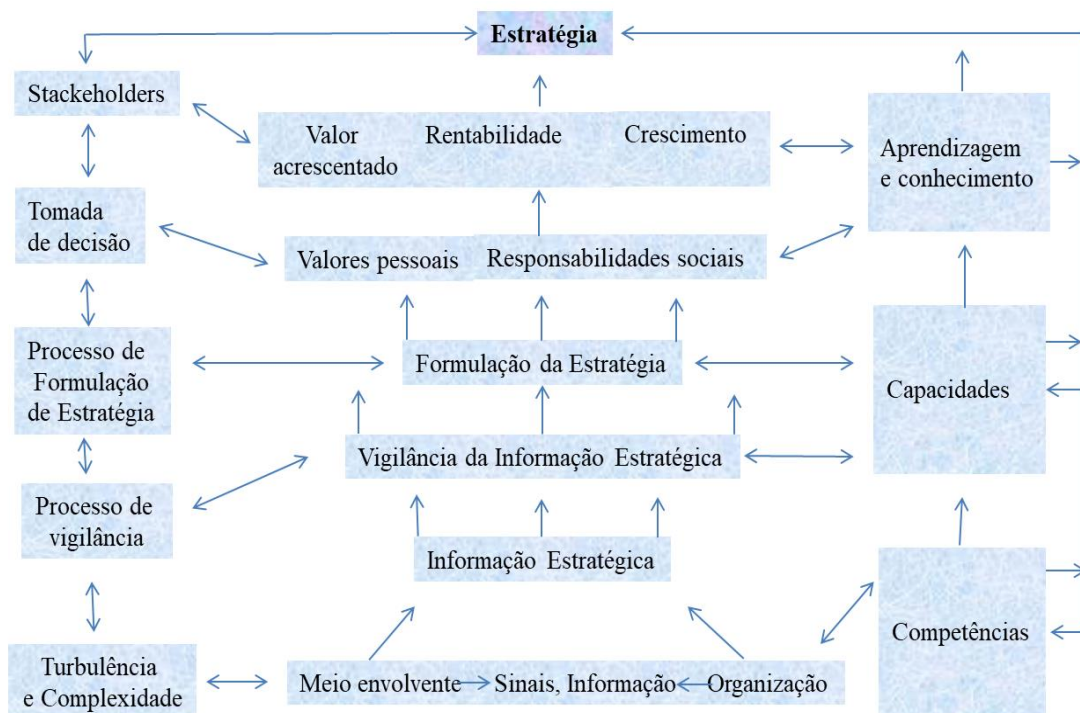
Os seis itens são definidos da seguinte forma, conforme Carvalho e Araújo Júnior (2014): **estratégia da informação** – visa a formulação de estratégias relevantes para a organização; **política de informação** – envolve as responsabilidades de uso, gerenciamento e direção da informação; **cultura e comportamento em relação à informação** – comportamentos dos indivíduos em relação à informação; **equipe especializada em**

informação; processos de gerenciamento da informação; arquitetura da informação – podendo ser descritiva ou determinista.

4.2.1.2 Modelo de José Poças Rascão

Também conhecido como modelo da Gestão Estratégica da Informação, o autor ressalta que, antes de se pensar na operacionalização do modelo, faz-se necessário preparar, treinar, motivar as pessoas sobre o processo de formulação da estratégia (CARVALHO; ARAÚJO JÚNIOR, 2014).

Figura 3 - Modelo de gestão estratégica da informação



Fonte: Elaboração própria, adaptada de Carvalho e Araújo Júnior (2014).

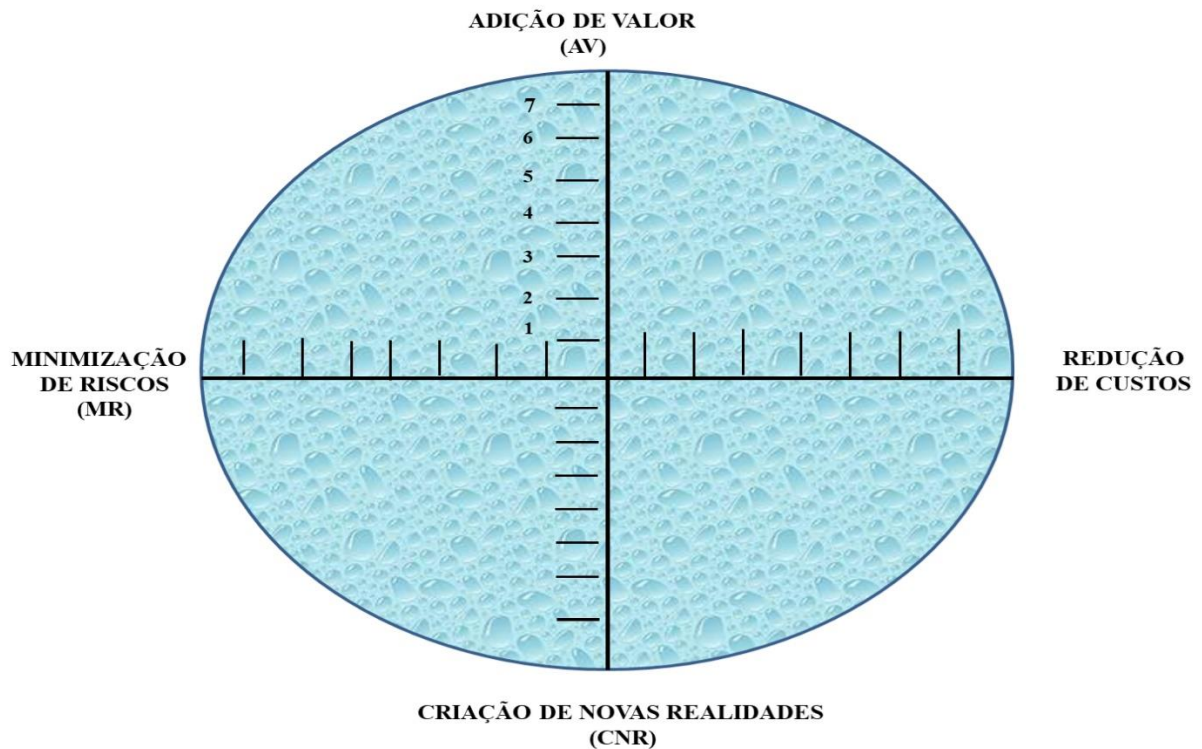
O modelo proposto por Rascão consiste basicamente em reconhecer que, quando os gestores entendem que é necessário usar da melhor maneira possível a informação no apoio à tomada de decisão estratégica, é possível reduzir o risco e a incerteza, gerando uma probabilidade menor da existência de adversidades. O autor destaca ainda que as organizações têm um papel fundamental no estímulo ao aprendizado, sendo importantes na valorização e desenvolvimento das competências individuais. Tudo isso é imprescindível para criar uma

cultura organizacional voltada ao conhecimento e compartilhamento das informações, algo essencial na formação do conhecimento organizacional.

4.2.1.3 Modelo de Donald A. Marchand

O modelo de Marchand, também chamado de Modelo de Alinhamento Estratégico da Informação (AEI), traz quatro aspectos fundamentais: minimização de riscos; redução de custos; adição de valor; criação de novas realidades, conforme está descrito na Figura 4, a seguir:

Figura 4 - Modelo de Marchand



Fonte: Elaboração própria, adaptada de Carvalho e Araújo Júnior (2014).

Vejamos, conforme Carvalho e Araújo Júnior (2014), cada um dos quatro aspectos fundamentais para que a informação seja usada como elemento estratégico nas organizações:

1- Minimização de riscos (MR): é o gerenciamento dos riscos das organizações, que precisam gerenciar suas informações de economia, riscos operacionais e outros aspectos, para estarem preparadas às novas possíveis demandas que surjam.

2- Redução de custos (RC): a ênfase aqui está na redução dos custos totais dos processos de negócios, eliminando tudo que for desnecessário. Isso será feito através do aprimoramento dos processos e operações da organização.

3- Adição de valor (AV): são os produtos e os serviços oferecidos ao consumidor. A adição de valor relaciona-se com as informações que a organização obtém de seus consumidores, como suas preferências, sugestões, reclamações, dentre outros.

4- Criação de novas realidades (CNR): consiste no desenvolvimento de novos produtos, incremento dos serviços, atração de novos consumidores e utilização de novas tecnologias para criação de boas oportunidades de negócio. A GI estaria relacionada, nesse sentido, à mobilização de toda organização para que haja a inovação constante. Dessa forma, é necessário o investimento em profissionais da informação.

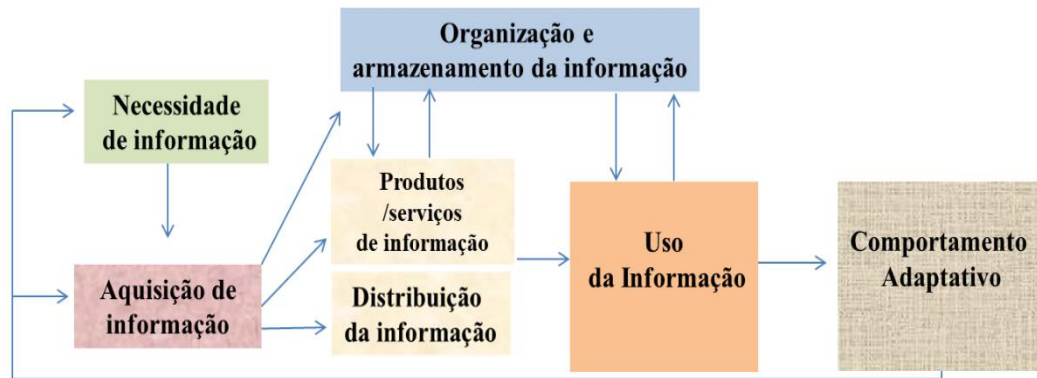
Conforme a figura 4, cada escala vai de um a sete, e cada eixo representa uma estratégia. Para cada estratégia definida, devem ser monitorados tipos específicos de informação, dessa forma, o sucesso da estratégia vai depender do grau de uso das informações em cada um dos processos organizacionais.

4.2.1.4 Modelo de Chun Wei Choo

No modelo de Gestão da Informação de Choo, primeiro identificam-se as necessidades de informação, posteriormente é realizada a busca de informação que possivelmente atenda essas necessidades. Após esse processo, faz-se o armazenamento e a organização dessas informações, no intuito destas serem disseminadas e utilizadas no processo de tomada de decisão.

A orientação para o usuário, por outro lado, vê a informação como uma construção subjetiva criada dentro da mente dos usuários. Embora um documento ou registro possa ser definido ou representado em referência a algo ou a algum assunto, o usuário encerra esse conteúdo objetivo num envelope interpretativo, de modo que a informação torna-se significativa, e é esse pacote de conteúdo mais interpretação que os usuários julgam valioso e útil. “Portanto, o valor da informação reside no relacionamento que o usuário constrói entre si mesmo e determinada informação” (CHOO, 2011, p. 66).

Figura 5 - Modelo de Choo



Fonte: Elaboração própria, adaptada de Choo (2011).

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

Conforme vimos na figura 5, abordaremos a seguir cada etapa do gerenciamento da informação:

1- Necessidade de informação: nessa etapa do processo é quando identificamos quais grupos e indivíduos, dentro do contexto organizacional, precisam da informação. E não é qualquer tipo de informação, é a informação que se torna significativa, com condições, padrões e regras de usabilidade, em determinadas situações. Leva-se em consideração quatro condições do ambiente de trabalho que influenciam o comportamento em relação à informação: a história e experiências passadas, acesso à informação, domínio de tarefas e atitude de cada um para com a informação.

2- Aquisição da informação: é um processo complexo da administração da informação. Requer variedade de informação e identificação de pessoas especializadas em informação, utilizam-se estratégias de tecnologias da informação, monitoramento externo de questões específicas relacionadas à organização, e envolve o maior número possível de indivíduos na coleta de informação, pois as pessoas sempre são as mais valiosas fontes de informação em qualquer instituição.

3- Organização e armazenamentos da informação: a maneira como uma organização armazena e organiza sua informação reflete diretamente em seu ambiente, isso inclui a maneira como denomina suas entidades, especifica os relacionamentos, acompanha

transações e avalia desempenhos. Tudo o que se armazena é para que posteriormente seja recuperado, e essa informação recuperada é para facilitar o debate, a discussão e o diálogo, assim como para responder a perguntas, interpretar situações ou resolver problemas. A tomada de decisão quase sempre gera registros que são mantidos em um sistema de arquivos, dentro de uma organização. Esta precisa parecer racional e responsável, e por isso é necessário que haja uma organização e armazenamento eficientes.

4- Produtos e serviços de informação: nessa etapa é necessário viabilizar as necessidades de informação dos membros da organização, para que estas sejam atendidas com uma mistura equilibrada de produtos e serviços. Seis qualidades elencadas nessa fase melhoram os produtos de informações: facilidade de uso; redução de ruído; qualidade; adaptabilidade; economia de tempo; economia de custo.

5- Distribuição da informação: é um processo pelo qual as informações se disseminam pela organização. Uma distribuição ampla de informação pode ocasionar várias consequências positivas, como por exemplo, dinamizar o aprendizado informacional, novas informações podem ser criadas e a recuperação da informação torna-se mais provável. O principal objetivo da distribuição da informação é promover e facilitar o compartilhamento de informações, que é imprescindível para a criação de sentido, construção de conhecimento e tomada de decisão.

6- Uso da informação: esta última etapa é caracterizada pelo processo social dinâmico de pesquisa e construção, que resulta na criação de significado, de conhecimento e na seleção de padrões de ação. O uso da informação para a produção de significados e para o entendimento necessita de métodos e processos que ofereçam um alto grau de flexibilidade da informação e que facilitem a avaliação e a troca vigorosa de múltiplas representações entre os indivíduos. A informação é buscada e usada em todos os processos de tomada de decisão.

Destarte, o modelo de Gestão da Informação escolhido foi o de Chun Wei Choo, uma vez que este modelo é voltado para o conhecimento organizacional, conhecimento este adquirido através dos processos de uso da informação. Sendo assim, “os membros da organização desencadeiam significados comuns, descobrem novos conhecimentos e se comprometem com ações de aprendizagem” (CHOO, 2011, p. 411). Além disso, o conhecimento organizacional surge quando a criação de significado, a construção do conhecimento e a tomada de decisão, que são os três processos de uso informacional, desenvolvem um ciclo contínuo de interpretação, aprendizado e ação.

Diante disso, fica evidente a preocupação que o modelo traz sobre a Gestão da Informação dentro de uma organização. Como os conselhos de classe são organizações que têm como sua principal ferramenta a informação, o modelo se adequa melhor às suas especificidades, visto que as informações dentro de um conselho resultam da criação de significados, de conhecimento e de decisões.

5 PERCURSO METODOLÓGICO

O estudo científico é a ferramenta necessária para a busca de respostas. A metodologia científica estabelece os critérios, padrões e caminhos necessários para ter êxito nessa busca. Toda resposta é proveniente de um problema, de uma questão a ser resolvida, para, então, poder chegar à plena consecução dos objetivos traçados por uma pesquisa.

Para Minayo (2016, p. 16), a pesquisa é uma “atividade básica na sua indagação e construção da realidade. É ela que alimenta a atividade de ensino e atualiza frente à realidade do mundo”. A pesquisa por ser uma construção da realidade envolve teoria e prática, pois nenhuma investigação pode estar alheia às circunstâncias sociais.

O estudo foi realizado através de um levantamento de campo, especificamente nas dependências do Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba. O COREN- PB é composto pelos seguintes departamentos:

- 1- Recepção
- 2- Departamento de Fiscalização
- 3- Recursos Humanos
- 4- Departamento Financeiro
- 5- Departamento de Registro de Cadastro/ Arquivo
- 6- Presidência/ Secretaria da Presidência/ Certificação de Responsabilidade Técnica
- 7- Divisão de Licitação
- 8- Departamento de Processo Ético
- 9- Setor de Tecnologia da Informação – TI
- 10- Gestão de Contratos
- 11- Procuradoria Regional
- 12- Controladoria Geral
- 13- Setor Patrimônio/ Almoxarifado
- 14- Gerência de Frota
- 15- Setor Contábil

A Paraíba possui mais de 45 mil inscritos no Conselho, pertencentes a todas as categorias de profissionais da área de saúde atendidas pelo COREN, tais como enfermeiros, técnicos de enfermagem, auxiliares de enfermagem e obstetriz.

Como técnicas de coleta de dados da pesquisa, foram utilizadas entrevistas semiestruturadas, aplicados entre os coordenadores de cada departamento, conselheiros,

presidente e obstetritz. Para os profissionais inscritos nas demais categorias (auxiliares de enfermagem, técnicos de enfermagem, enfermeiros) e funcionários do conselho a técnica utilizada foi o de grupos focais.

Nesta seção, apresentaremos o percurso metodológico da pesquisa, com os seguintes subtítulos: caracterização da pesquisa, objeto da pesquisa, universo e procedimentos de coletas de dados, procedimentos de análise dos dados coletados e aspectos éticos da pesquisa.

5.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Para Marconi e Lakatos (2017, p. 79), “método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais” que, quando realizadas de forma segura, permitem que o objetivo seja alcançado. Para isso, é necessário que as ações tenham maior segurança e economia, gerando conhecimentos válidos e reais, dessa forma, apontando erros e desvios e ajudando nas decisões do pesquisador.

A pesquisa realizada será de natureza aplicada, que é aquela que “objetiva gerar conhecimentos pela aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais” (SILVEIRA; CÓRDOVA, 2009 p. 35). Mediante isso, busca-se, através do estudo aplicado, aprimorar o trabalho focando nos objetivos a serem alcançados pela pesquisa.

Quanto à abordagem a pesquisa é qualitativa. De acordo com Silveira e Córdova (2009, p. 31), “a pesquisa qualitativa não se preocupa com a representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc.”.

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se ocupa, dentro das Ciências Sociais, como o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes. Esse conjunto de fenômenos humanos é entendido aqui como parte da realidade social, pois o ser humano é entendido aqui como parte da realidade social, pois o ser humano se distingue não só por agir, mas também por pensar sobre o que faz e por interpretar suas ações dentro e a partir da realidade vivida e compartilhada com seus semelhantes. O universo da produção humana que pode ser resumido no mundo das relações, das representações e da intencionalidade e é objeto da pesquisa qualitativa dificilmente pode ser traduzido em números e indicadores quantitativos (MINAYO, 2016, p. 20-21).

Já com relação aos objetivos trata-se de um estudo exploratório e descritivo. Uma pesquisa exploratória é aquela que visa proporcionar informações sobre determinado assunto,

tornar a delimitação de um tema mais fácil, descobrir um novo enfoque de trabalho (ANDRADE, 2017). Quanto à pesquisa descritiva, ainda de acordo com Andrade (2017), uma das principais características é a técnica padronizada da coleta de dados, que é geralmente realizada através de questionários e da observação sistemática.

Por fim, do ponto de vista dos procedimentos técnicos, trata-se de uma pesquisa de campo. “A pesquisa de campo assim é denominada porque a coleta de dados é efetuada ‘em campo’, onde ocorrem espontaneamente os fenômenos, uma vez que não há interferência do pesquisador sobre eles” (ANDRADE, 2017, p. 115).

5.2 OBJETO DA PESQUISA

O objeto da pesquisa foi o processo de Gestão da Informação ocorrido no Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba. O estudo analisou as contribuições que a gestão da informação é capaz de oferecer para o alcance dos objetivos do COREN-PB.

Utilizamos o modelo de gestão da informação proposto por Choo (2011), justamente por estar especialmente voltado às características do COREN-PB, com suas categorias bem direcionadas ao fluxo de informação ali existente, enquadrando-se, dessa forma, como o modelo que melhor atende às expectativas deste estudo.

Vale ressaltar que o modelo de Choo (2011) apresenta categorias bastante direcionadas e exequíveis para a análise do uso estratégico da informação, visando atender a necessidade da plena interação e integração entre os usuários e a gestão do conselho de classe, que é a característica organizacional de maior relevância para essa instituição.

5.3 UNIVERSO E PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

O universo da pesquisa é formado pelos sujeitos envolvidos no processo de Gestão da Informação do Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba e demais profissionais nele inscritos. O corpo de gestores encarregados da gestão administrativa é composto por quinze coordenadores, cada um deles responsável por um departamento, e ainda dezoito conselheiros, sendo nove efetivos, com seus respectivos suplentes, que exercem funções administrativas deliberativas através de reuniões ordinárias e extraordinárias. Cabe aos conselheiros executar o papel jurídico do Conselho, cujas competências encontram-se elencadas na Lei 5.905/1973, que dispõe sobre a criação dos Conselhos Federal e Regionais

de Enfermagem e dá outras providências. Após esse público, existem os usuários que pertencem a diferentes tipos de profissionais de Enfermagem, devidamente inscritos em diferentes categorias, conforme exemplifica o Quadro 2:

Quadro 2 – Sujeitos da pesquisa

Sujeitos	Quantidade
Presidente	01
Coordenadores	15
Funcionários	12
Conselheiros (efetivos)	08
Profissionais Enfermeiros	14.487
Profissionais Técnicos de Enfermagem	25.669
Profissionais Auxiliares de Enfermagem	3.358
Profissionais Obstetizes	01
TOTAL	43.551

Fonte: Elaboração própria (2021).

Como já foi demonstrado, a criação dos Conselhos Federal e Regionais de Enfermagem deu-se pela Lei 5.905, de 12 de julho de 1973. Em seu artigo 11, estabelece que:

Os Conselhos Regionais serão instalados em suas respectivas sedes, com cinco a vinte e um membros e outros tantos suplentes, todos de nacionalidade brasileira, na proporção de três quintos de enfermeiros e dois quintos de profissionais das demais categorias de pessoal de enfermagem reguladas em lei (BRASIL, 1973, n.p.).

Em seu parágrafo único, esta mesma lei indica que “o número de membros dos Conselhos Regionais será sempre ímpar, e a sua fixação será feita pelo Conselho Federal”. O Plenário da Gestão 2021-2023 é composto pelo presidente e demais conselheiros.

A função dos Membros do Plenário também é estabelecida pela Lei 5.905/1973, em seu artigo 15. As atividades executadas pelos membros são:

- I. Deliberar sobre inscrição no Conselho e seu cancelamento;
- II. Disciplinar e fiscalizar o exercício profissional, observadas as diretrizes gerais do Conselho Federal;
- III. Fazer executar as instruções e provimentos do Conselho Federal;
- IV. Manter o registro dos profissionais com exercício na respectiva jurisdição;
- V. Conhecer e decidir os assuntos atinentes à ética profissional, impondo as penalidades cabíveis;
- VI. Elaborar a sua proposta orçamentária anual e o projeto de seu regimento interno e

- submetê-los à aprovação do Conselho Federal;
- VII. Expedir a carteira profissional indispensável ao exercício da profissão, a qual terá fé pública em todo o território nacional e servirá de documento de identidade;
- VIII. Zelar pelo bom conceito da profissão e dos que a exerçam;
- IX. Publicar relatórios anuais de seus trabalhos e a relação dos profissionais registrados;
- X. Propor ao Conselho Federal medidas visando a melhoria do exercício profissional;
- XI. Fixar o valor da anuidade;
- XII. Apresentar sua prestação de contas ao Conselho Federal, até o dia 28 de fevereiro de cada ano;
- XIII. Eleger sua diretoria e seus delegados eleitores ao Conselho Federal;
- XIV. Exercer as demais atribuições que lhes forem conferidas por esta Lei ou pelo Conselho Federal.

Destarte, a função dos membros da plenária é executar as atividades inerentes ao Conselho. Já no que diz respeito aos setores, cada um deles possui uma chefia (coordenador), perfazendo um total de quinze coordenações, mais a presidência. Considerando que esta é uma pesquisa qualitativa, o presidente, bem como cada um dos oito conselheiros efetivos e quinze coordenadores foram alvo de uma entrevista semiestruturada, conforme mencionado anteriormente. Esta também foi a forma de coleta de dados direcionada ao único profissional obstetriz atualmente inscrito. Já para os demais profissionais e funcionários do Conselho, foram realizados dois grupos focais para cada uma das categorias existentes: enfermeiros, técnicos de enfermagem e auxiliares de enfermagem.

Vale a pena frisar que a coleta de dados se constitui em uma das fases mais importantes da pesquisa. Nesse sentido, Gerhard et al. (2009, p. 68) afirmam que “a coleta de dados é a busca por informações para elucidação do fenômeno ou fato que o pesquisador quer desvendar”.

A amostra da pesquisa foi composta pelo presidente do Conselho, oito conselheiros efetivos, 15 coordenadores de departamentos, 12 funcionários, 13 Auxiliares de Enfermagem, 20 Técnicos de Enfermagem, 15 Enfermeiros e um Obstetriz. Vale registrar que os profissionais foram escolhidos de forma aleatória.

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

com os coordenadores, presidente, conselheiros efetivos e obstetriz, pois estes representam a atual equipe gestora do Conselho de Classe, detendo importantes informações que, assim, poderão ser coletadas de maneira mais detalhada. Trata-se de um grupo de pessoas numericamente pequeno, o que torna a aplicabilidade desse instrumento bastante viável.

Quadro 3 – Amostra da entrevista semiestruturada

Profissionais	Quantidade
Presidente	01
Coordenadores de departamentos	15
Conselheiros efetivos	08
Obstetriz	01
Total	25

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Quanto aos grupos focais é importante observar que, devido ao atual cenário pandêmico, esses grupos foram realizados em plataformas online, com a devida autorização da gravação em áudio e vídeo, evitando-se, assim, qualquer tipo de aglomeração, garantindo a segurança dos profissionais a serem pesquisados. Já o grupo focal dos funcionários do COREN-PB foi realizado de forma presencial, tomando todas as medidas de segurança necessárias que o cenário pandêmico exige.

De acordo com Iervolino e Pelicioni (2001), um grupo focal é composto por seis a dez participantes e a essência dessa modalidade apoia-se na interação entre o pesquisador e os participantes, objetivando a coleta de dados. As autoras destacam a importância dos participantes não serem da mesma família e serem selecionados por apresentarem características comuns ao tópico pesquisado.

Vale ressaltar que, segundo Duarte (2007), os grupos focais online poderão ser conduzidos de forma síncrona ou assíncrona. O modo assíncrono é aquele em que geralmente se lança uso de listas ou grupos de discussão ou da troca de e-mails, onde cada participante irá comentar e interagir com os outros participantes, expressando sua opinião, contribuindo a qualquer momento com suas colocações, não necessariamente no mesmo momento.

Já o modo síncrono é aquele em que os participantes interagem de forma simultânea, em tempo real. Em nossa pesquisa optamos por esse tipo de interação, devido ao seu dinamismo e maior proximidade com o modo presencial, pois foi possível realizar a gravação de áudio e vídeo. O atual cenário pandêmico propiciou maior familiaridade com esse tipo de interação, visto que várias atividades estão sendo realizadas dessa forma desde o ano de 2020,

sejam elas educacionais, laborais ou até mesmo funcionais (consultas médicas, exercício físicos, etc.).

Diante disso, consideramos o modo síncrono mais viável para o estudo proposto, por ser conveniente e mais adequado para os respondentes, além de permitir a participação de profissionais localizados não só em João Pessoa-PB, mas em qualquer lugar do Estado da Paraíba, de forma simultânea, permitindo uma visão mais ampla de outras realidades que contam com a proximidade do Conselho naquela localidade.

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

Os estudos que utilizaram o grupo focal demonstram ser esse um espaço de discussão e de troca de experiências em torno de determinada temática. Além disso, o grupo estimula o debate entre os participantes, permitindo que os temas abordados sejam mais problematizados do que em uma situação de entrevista individual (BACKES et al., 2011, p. 439).

A partir das discussões focadas por tópicos específicos e direcionados, o mediador colherá os dados dos participantes, gerando uma interação mútua entre o pesquisador e entrevistados. Cada grupo focal teve entre 06 e 10 participantes, escolhidos de maneira aleatória, desde que os profissionais escolhidos estejam verdadeiramente atuando atualmente como profissionais.

Quadro 4 – Amostra referente aos grupos focais

Grupo Focal	Quantidade de grupo focal por categoria	Total de participantes nos grupos focais
Auxiliares de enfermagem	02	13
Técnicos de enfermagem	02	20
Enfermeiros	02	15
Funcionários do Conselho	02	12
Total	08	60

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

5.4 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

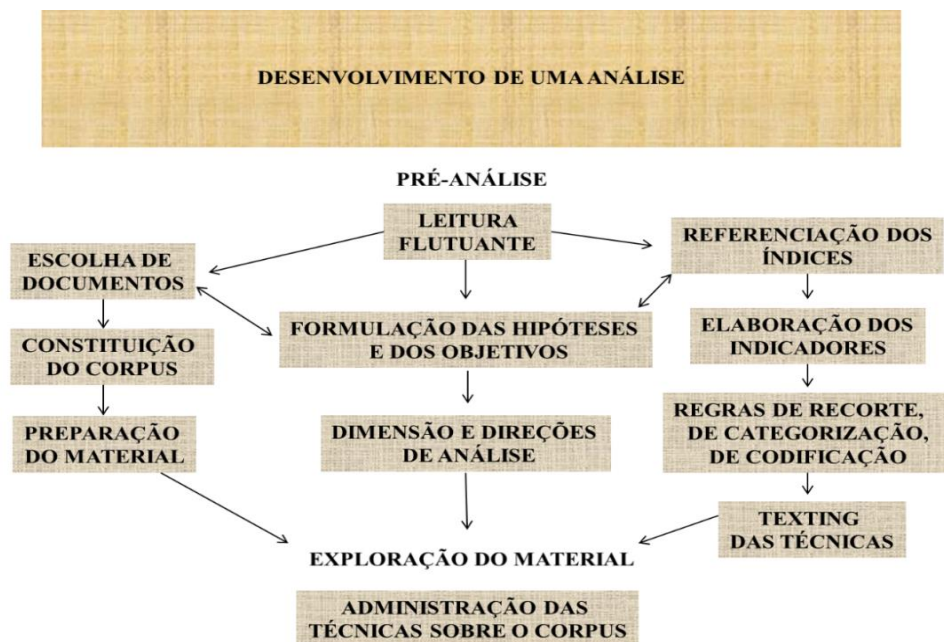
Para análise dos dados optou-se pelo método de análise de conteúdo de Bardin (2016). “A análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações” (BARDIN, 2016, p. 37).

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

1- **A pré-análise:** é a fase de organização. Nesta fase, o pesquisador sistematiza as ideias iniciais, geralmente seguindo três missões: a escolha dos materiais a serem analisados, a formulação de hipóteses e de objetivos e a elaboração de elementos que fundamentem a interpretação final. Conforme podemos visualizar na figura 6.

2- **A exploração do material:** após a realização da pré-análise, o pesquisador deverá analisar todo o conteúdo e administrar sistematicamente a tomada de decisão. Consiste em uma fase longa e detalhada, em que ocorrem os processos de codificações e enumerações, em função de regras pré-estabelecidas da pré-análise.

Figura 6 - Esquematização da pré-análise e exploração do material



Fonte: Elaboração própria, adaptada de Bardin (2016).

3- **O tratamento dos resultados obtidos e interpretação:** os resultados são tratados de forma significativa e válida. Nesta fase, com os resultados já disponíveis, o analista poderá, então, propor inferências e adiantar interpretações a partir dos objetivos previstos, ou até mesmo de novas descobertas inesperadas. De acordo com a figura 7.

Figura 7- Esquematização do tratamento dos resultados e interpretação



Fonte: Elaboração própria, adaptada de Bardin (2016).

É importante destacar que os dados desta pesquisa foram analisados de acordo com os seis processos mencionados no modelo de gestão da informação de Choo (2011):

- a) Identificação das necessidades de informação;
- b) Aquisição da informação;
- c) Organização e armazenamento da informação;
- d) Desenvolvimento de produtos e serviços de informação;
- e) Distribuição da informação;
- f) Uso da informação.

A partir desses processos, foram realizadas as análises dos dados da pesquisa pelo método da análise de conteúdo de Bardin (2016). Os objetivos específicos, foram elaborados a partir desses seis processos que compõem o referido modelo. Foram eles, inclusive, que orientaram a elaboração dos roteiros das entrevistas semiestruturadas e dos roteiros dos grupos focais realizados com os públicos do COREN-PB. O quadro 5, a seguir, mostra os elementos que serviram para a elaboração dos mencionados roteiros:

Quadro 5 – Categorias de análise baseadas nas fases do modelo de Chun Wei Choo

1º Processo	2º Processo	3º Processo	4º Processo	5º Processo	6º Processo
Necessidades de Informação	Busca e aquisição da informação	Organização e armazenamento da informação	Desenvolvimento de produtos e serviços de informação	Distribuição da informação	Uso da Informação
Identificar as necessidades informacionais	Analisar os mecanismos de busca da informação	Verificar as formas de organização da informação	Identificar os produtos e serviços de informação	Analisar como a informação é distribuída e compartilhada	Verificar como a informação é utilizada e assimilada
	Identificar as fontes de informação	Analisar os procedimentos de armazenamento			
	Indicar as dificuldades encontradas no processo de busca e aquisição				

Fonte: Farias (2019, p. 52).

1ª Fase – Necessidades de informação: este processo identificará as necessidades de informação dos sujeitos da pesquisa, analisando quais dificuldades estes enfrentam ao buscar e utilizar as informações.

2ª Fase – Busca e aquisição da informação: indica quais mecanismos são usados na busca e aquisição da informação, identificando os recursos humanos e tecnológicos envolvidos nesse processo de aquisição, além dos problemas encontrados para chegar a esse fim.

3ª Fase – Organização e armazenamento da informação: identifica quais as formas de organização e armazenamento estão sendo utilizadas pelo órgão e por seus usuários.

4ª Fase – Produtos e serviços de informação: identifica como os produtos e serviços oferecidos pelo COREN-PB suprem as necessidades informacionais de seus inscritos.

5ª Fase – Distribuição da informação: mostra como a informação é distribuída e compartilhada, dentro da autarquia e entre os profissionais de Enfermagem.

6ª Fase – Uso da informação: verifica como a informação é utilizada e assimilada no intuito de possibilitar a criação de novos significados e contribuir para a tomada de decisões.

5. 5 ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA

O presente estudo teve como base norteadora as diretrizes da Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), respeitando todos os aspectos éticos estabelecidos nesse

documento, sem esquecer de zelar sempre pela legitimidade das informações, privacidade e sigilo, sempre que necessário. Esta pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética e Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba – CEP/CCS, sendo sua submissão realizada através da Plataforma Brasil, com o parecer nº 4.992.420, CAAE: 51550121.6.0000.5188. Vale salientar que todos os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

De acordo com Minayo (2016), a pesquisa científica deve ter o cuidado de não causar malefícios aos sujeitos envolvidos nos estudos e deverá garantir a autonomia dos participantes em participar ou não do estudo, além de garantir o anonimato dos sujeitos envolvidos.

Com relação à avaliação dos riscos e benefícios, a presente pesquisa envolve riscos mínimos, como: desconforto psicológico, constrangimento em responder os instrumentos de coletas (entrevistas, grupos focais). E apresenta os seguintes benefícios: facilita o fluxo informacional intenso e dinâmico, que possibilita soluções para possíveis problemas de base informacional, além de também contribuir para que o Conselho atinja, da melhor maneira possível, os inúmeros objetivos para os quais foi criado.

Dessa forma, os resultados obtidos poderão servir de base para possíveis soluções em diferentes aspectos do funcionamento do Conselho, além de contribuir diretamente para a tomada de decisão.

5. 6 OPERACIONALIZAÇÃO DA PESQUISA

Nesta seção trataremos da operacionalização deste estudo, que tem início desde a qualificação até a última etapa, que concerne à interpretação dos resultados e considerações finais, o que inclui a fase exploratória e descritiva da pesquisa. Serão abordadas as etapas desenvolvidas durante o trajeto do estudo, descrevendo todos os desafios que surgiram no decorrer de algumas delas, salientando que estamos diante de uma pandemia, com os sujeitos da pesquisa envolvidos direta e indiretamente nela.

O início deste estudo ocorreu a partir do projeto para qualificação, em que todas as etapas foram criteriosamente analisadas, como o tema, a problemática e os objetivos a serem alcançados. Vale destacar que o direcionamento escolhido foi a gestão da informação através do modelo de Choo (2011). A partir disso, houve o levantamento da literatura, quando elencamos autores que contribuem com os modelos de gerenciamento da informação.

Após a qualificação, o projeto foi apresentado à diretoria do Conselho, onde foi analisado pelo setor jurídico e, posteriormente, foi submetido à apreciação e aprovação em

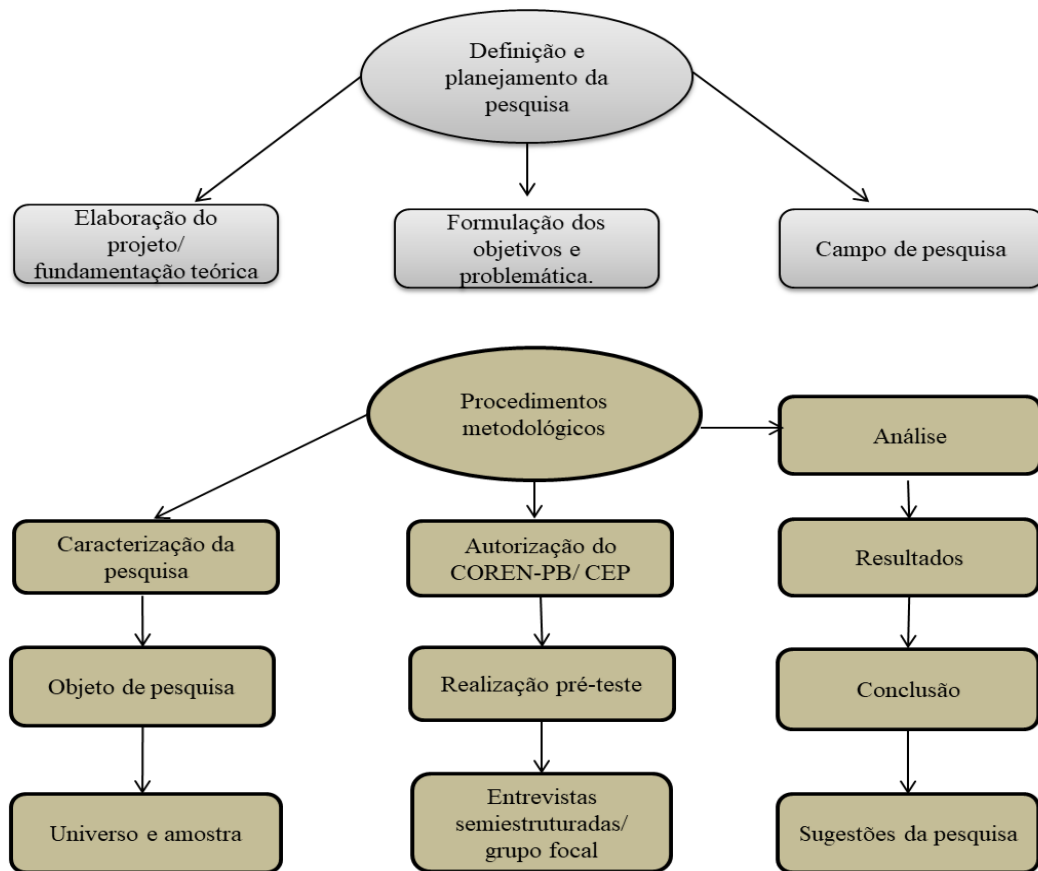
Reunião Ordinária de Plenário – ROP, processo esse que durou alguns meses. Após a sua aprovação, o COREN-PB emitiu a Decisão Nº 265, de 30 de junho de 2021, que autorizou a pesquisa na instituição. Em seguida, o projeto foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), do Centro de Ciências da Saúde (CCS) da Universidade Federal da Paraíba – UFPB, através da Plataforma Brasil, obtendo a sua aprovação, logo após terem sido sanadas todas as suas pendências documentais.

Possuindo os roteiros das entrevistas e dos grupos focais já previamente elaborados, foi realizado um pré-teste com cada um dos públicos. Diante disso, os roteiros foram adequados, com o intuito de proporcionar um melhor entendimento a respeito das perguntas.

Após estes procedimentos iniciou-se a coleta de dados, que foi realizada de forma presencial com os coordenadores, conselheiros e funcionários e de forma remota com os profissionais de Enfermagem, o que possibilitou atingir profissionais localizados a partir de uma maior abrangência territorial, pois houve a participação de profissionais residentes em vários municípios do Estado da Paraíba.

A entrevista com alguns conselheiros ocorreu de forma remota, com o objetivo de garantir a participação efetiva deles, diante de uma melhor adequação de horários, já que todos trabalham, o que acabou tornando o acesso a eles um pouco mais difícil. Vale destacar que todas as entrevistas e grupos focais foram gravados e filmados.

Para melhor apresentar as etapas percorridas na pesquisa, elaboramos um fluxo de atividades, representado na figura 8.

Figura 8- Fluxo de atividades da pesquisa

Fonte: Elaboração própria (2021).

Concluída a etapa de entrevistas e grupos focais, percebeu-se que tais instrumentos de coleta de dados atenderam às expectativas, pois foram suficientes para produzir dados condizentes com a realidade em que os sujeitos estão inseridos.

6 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção, apresentaremos as análises e os resultados obtidos mediante a coleta de dados, realizada com os sujeitos da pesquisa, que são os conselheiros, presidente, os coordenadores dos departamentos, os funcionários do Conselho, o profissional obstetriz, os auxiliares de enfermagem, os técnicos de enfermagem e os enfermeiros.

As informações, para posterior análise, foram obtidas através de entrevistas semiestruturadas e grupos focais. Vale frisar que foram realizadas inúmeras visitas presenciais ao Conselho, e também várias reuniões por meio do *Google Meet*, para coleta de dados.

Conforme já foi mencionado, para a realização da análise dos dados, optou-se pelo método da análise de conteúdo, de Bardin (2016), e, a partir do modelo de Choo (2011), foram estabelecidas seis categorias de análise.

6.1 PERFIL DOS PESQUISADOS

Neste tópico, serão apresentados os perfis dos sujeitos da pesquisa, que foram entrevistados, tanto de forma presencial, na sede do COREN-PB, de João Pessoa, como também aqueles que foram entrevistados via online. A identidade de todos os participantes será preservada e os seus nomes suprimidos. Conforme as informações obtidas por intermédio dos instrumentos de coleta de dados, serão apresentados os perfis.

6.1.1 Perfil dos conselheiros efetivos e presidente

Os conselheiros e o presidente formam o corpo executivo, responsável pelo Conselho Profissional de Enfermagem, estabelecido pela Lei 5.905, de 12 de julho de 1973, onde estão definidas todas as funções desses membros. Dentre os conselheiros, além do presidente, também são definidos o secretário e o tesoureiro. O COREN-PB é dirigido por um plenário constituído por nove conselheiros, sendo cinco enfermeiros e quatro auxiliares ou técnicos de enfermagem. Estes conselheiros foram eleitos por pleito direto, mediante voto eletrônico, remoto, secreto e obrigatório, dos profissionais inscritos e que se encontravam adimplentes com suas anuidades. O quadro 6 apresenta as formações dos conselheiros, sexo e seu tempo de mandato.

Quadro 6 – Perfil dos conselheiros

Formação	Tempo de mandato	Sexo
Graduação em Enfermagem	11 meses	F
Graduação em Enfermagem	7 anos	F
Graduação em Enfermagem	11 meses	F
Graduação em Enfermagem/ Educação Física	11 meses	M
Graduação em Enfermagem	11 meses	F
Graduação em Enfermagem/ Técnico em Enfermagem	11 meses	F
Graduação em Enfermagem/ Técnico em Enfermagem	11 meses	M
Graduação em Enfermagem/ Auxiliar em Enfermagem	11 meses	M
Técnico em Enfermagem	11 meses	M

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Percebeu-se que 89% dos conselheiros possuem a graduação em Enfermagem, embora representem os quadros II e III, que se referem aos técnicos e auxiliares de enfermagem. Além disso, 89% dos conselheiros estão no seu primeiro mandato. A maioria do quadro é composta por mulheres, tendo 55% de representação.

6.1.2 Perfil dos coordenadores de departamentos

Os coordenadores de departamentos do Conselho exercem a função de chefia e muitos deles são os únicos funcionários de seu setor. Estes coordenam, organizam e controlam as atividades de seus setores, desempenhando suas práticas, visando atender os objetivos e necessidades do Conselho. A formação e o tempo de atuação no Conselho são bastante diversificados, de acordo com o quadro 7:

Quadro 7 – Perfil dos coordenadores

Departamento	Formação	Tempo de atuação na coordenação	Sexo
Tecnologia da Informação	Técnico em Informática	21 anos	M
Registro de Cadastro/Arquivo	Pedagogia	16 anos	F
Gestão de Contratos	Contabilidade	1 ano	M
Procuradoria	Direito	11 meses	M
Divisão de Licitação/Contratos	Relações Internacionais/ Direito	7 anos	M
Recepção	Ciência da Computação	9 anos	F
Processo Ético	Enfermagem	7 anos	M

Fiscalização	Enfermagem/Odontologia/Letras	2 anos	M
Controladoria	Contabilidade	6 anos	M
Recursos Humanos	Psicologia	3 anos	F
Financeiro	Enfermagem	5 anos	F
Secretaria Presidência/CRT	Direito	16 anos	F
Patrimônio/Almoxarifado	Enfermagem	11 meses	M
Gerência de Frota	Ensino Médio	21 anos	M
Setor Contábil	Contabilidade	6 anos	M

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Conforme se pode observar, 67% dos coordenadores de departamento são do sexo masculino e apenas 33% são do sexo feminino. Quanto à formação, três delas aparecem com mais frequência: Enfermagem, Direito e Contabilidade. Sendo que a formação em Enfermagem é a que possui o maior percentual, 27%, vindo, logo em seguida, Direito e Contabilidade, ambas com 20% cada uma. Já o tempo de atuação varia entre 11 meses e 21 anos.

6.1.3 Perfil dos funcionários do Conselho

Os funcionários do COREN-PB ocupam cargos efetivos e comissionados. Os cargos comissionados são decididos pela Resolução COFEN nº 425/2012, posteriormente alterada pela Resolução COFEN nº 618/2019. Vale ressaltar que os funcionários efetivos foram admitidos por meio de concurso público. Foram reunidos um total de doze funcionários, em dois grupos focais. Vejamos o perfil dos funcionários, de acordo com o quadro 8.

Quadro 8 – Perfil dos funcionários do Conselho

Setor	Formação	Tempo de atuação no Conselho	Sexo
Registro e Cadastro	Economia	2 anos	M
Registro e Cadastro	Biblioteconomia	36 anos	F
Recepção	Administração	3 anos	M
Recepção	Biologia	24 anos	M
Licitação e Contratos	Direito	5 anos	M
Licitação e Contratos	Direito	11 meses	M
CRT	Letras	21 anos	M
Serviços Gerais	Ensino Fundamental	21 anos	M

Secretaria da Presidência	Arquivologia	11 meses	F
Fiscalização	Enfermagem	30 anos	F
Financeiro	Direito	6 anos	F
Assessoria de Comunicação	Jornalismo	8 anos	F

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Constatou-se que os funcionários possuem várias formações, sendo o curso de Direito o mais frequente, representando 25% do total. Já com relação ao sexo, verificou-se que 58% dos funcionários são do sexo masculino e 42% do sexo feminino. A maioria é veterana, com mais de cinco anos na autarquia, atingindo um total de 67% da amostra.

6.1.4 Perfil do profissional obstetriz

O profissional obstetriz é aquele formado pelo curso de Obstetrícia, sendo que o único curso oferecido no Brasil é na Universidade de São Paulo (USP). É uma graduação específica, voltada exclusivamente para a saúde da mulher e do bebê no ciclo gravídico puerperal. Ela se assemelha à competência da Enfermagem Obstétrica, porém este profissional não possui graduação em Enfermagem e, dessa forma, não pode atuar em outra área que não seja voltada à saúde da mulher, com enfoque na gestação, parto e pós-parto. Apesar dessa graduação em Obstetrícia existir desde no ano de 2008, somente em 2013 o sistema COFEN/COREN passou a realizar os registros dos obstetizes.

A única profissional obstetriz inscrita no COREN-PB é do sexo feminino e pertence ao órgão desde o ano de 2018, mas sua atuação na área da Obstetrícia só teve início no ano de 2020.

6.1.5 Perfil dos auxiliares de enfermagem

A Paraíba possui mais de três mil auxiliares de enfermagem inscritos no Conselho. Essa categoria teve sua formação encerrada no ano de 2003, de acordo com a Resolução COFEN nº 276/2003, que estabelece que todos os profissionais, formados após 23 de junho de 2003, têm o prazo de cinco anos para completar sua formação como técnico de enfermagem. Já os profissionais que se formaram antes dessa data, não necessitam fazer esse complemento. Mediante isso, justifica-se ser esta a categoria com menor número de inscritos no COREN-PB, com exceção da de obstetriz, que foi inserida ao Conselho depois.

O perfil dos auxiliares de enfermagem entrevistados nesta pesquisa possui a seguinte característica: apenas dois deles são do sexo masculino e dez são do sexo feminino, estando na faixa etária entre 30 e 69 anos de idade. Todos possuem mais de dez anos de atuação na profissão.

6.1.6 Perfil dos técnicos de enfermagem

Os técnicos de enfermagem representam a categoria mais numerosa dentro da Enfermagem, somando mais de 25 mil profissionais inscritos no Conselho. Isso se refletiu, também, nos grupos focais, sendo o grupo dos técnicos o mais numeroso em participação e, conseqüentemente, o grupo mais diversificado. Entre os participantes, havia três do sexo masculino, dezesseis do sexo feminino, e uma mulher transgênero. A faixa etária vai desde os 20 até os 59 anos. E o tempo de atuação varia de um até vinte anos.

6.1.7 Perfil dos enfermeiros

A Paraíba possui mais de 14 mil enfermeiros registrados. Vale ressaltar que, dentre outras funções, o enfermeiro é o profissional responsável pelos “cuidados de enfermagem de maior complexidade técnica e que exijam conhecimentos de base científica e capacidade de tomar decisões imediatas”, de acordo, com o artigo onze, alínea m, da Lei Federal nº 7.498 de 1986. Compareceram quinze profissionais desta categoria, em dois grupos focais. Apenas dois deles eram do sexo masculino e treze eram do sexo feminino. A faixa etária varia de 30 até 59 anos, assim como o tempo de atuação, variando entre dois e vinte anos.

6.2 ANÁLISE E DISCUSSÃO DAS CATEGORIAS

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

Foram suprimidos os nomes de todos os participantes da pesquisa, com o objetivo de preservar a identidade dos entrevistados. Para identificar as falas, cada categoria receberá uma sigla. Assim, **CO** será utilizado para Coordenadores de departamentos do Conselho, **CS** para Conselheiros e Presidente e **FUN** para Funcionários do Conselho. Além disso, em cada código foi incluído um número, diferenciando, assim, cada participante.

Já para as categorias de Enfermagem, os códigos utilizados serão as mesmas siglas estabelecidas pelo artigo terceiro da Resolução COFEN N° 545/2017, sendo assim: **ENF**, para Enfermeiro e Obstetiz, **TE**, para Técnico de Enfermagem, **AE**, para Auxiliar de Enfermagem. Cada um desses códigos receberá também um número para diferenciar cada participante.

6.2.1 Categoria 1 – Necessidades de informação

Segundo Choo (2011, p. 97), “as necessidades de informação não surgem plenamente formadas, mas crescem e evoluem com o tempo”. Ainda de acordo com o autor, os níveis da necessidade humana de informações são quatro: visceral, consciente, formalizado e adaptado.

No nível visceral, o indivíduo sente um vazio de conhecimento e, conforme a pessoa vai adquirindo novas informações, a necessidade visceral aumenta, tornando-se mais concreta e importante. Quando isso acontece, a necessidade visceral entra no nível consciente. Nesse nível, a pessoa consegue descrever, mesmo que vagamente, uma narrativa que reflete a ambiguidade que sente. Com o intuito de diminuir essa ambiguidade, o indivíduo procura colegas e amigos e, quando isso acontece, ele passa ao nível formalizado. Neste nível, a pessoa já consegue fazer uma descrição racional da necessidade de informação, que passa a estar representada em forma de um tópico ou uma pergunta. Por fim, quando o indivíduo consegue finalmente realizar um questionamento capaz de representar a sua necessidade de informação, ele finalmente chegou ao nível adaptado.

Nesse sentido, procurou-se identificar, nesta categoria, quais as necessidades de informação dos profissionais inscritos no Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba.

Ressalte-se que serão apresentadas as falas mais expressivas, pronunciadas pelos entrevistados em quadros específicos para cada um dos públicos.

Quadro 9 - Necessidades de Informação - opinião sobre as fontes de informação e serviço de informação oferecidos pelo COREN-PB

AE1	Eu gostaria que o COREN-PB mandasse uma “cartilha” para nos orientar melhor, sobre lei, e o que devemos fazer. [...] Eu sei que quando estamos exercendo devemos pagar o COREN, mas não sei mais para que serve.
AE2	Quando fui tirar minha inscrição do COREN-PB, há pouco tempo, lembro que foi de fácil acesso, fui bem atendida, mas eu não sabia de algumas coisas, como por exemplo: o que a gente poderia fazer, com o tempo aprendemos com nossos colegas, mas não soube pelo COREN-PB sobre o que nos acobertava, não sei se porque faz tempo, dei entrada no ano de 2000.
AE3	Para mim foi tranquilo tirar a documentação, os enfermeiros disseram quais eram os documentos que deveria levar. E, assim como a colega falou, fiquei em dúvida sobre qual o direito que o COREN-PB pode me dar e assistência. E em relação ao salário, o que o COREN-PB pode fazer pela gente? [...] O COREN faz muita coisa pela gente, basta acompanhar os informativos. As pessoas deveriam ir lá e tirar suas dúvidas e conversar,

	sempre fui muito bem atendida lá.
AE5	Para tirar a inscrição não tive dificuldade, já sabia a documentação que deveria levar [...] Geralmente eu procuro na internet, nas páginas do COFEN, vejo as resoluções, são coisas que eu gosto sempre de fazer para estar atualizado e respaldado. [...] Precisei de um nada consta, e tive que ir pessoalmente ao Conselho, porque pelo site não consegui.
TE2	Antigamente eu achava mais fácil, os telefones não atendem, eu tive que ir lá pessoalmente, foi quando eles disseram que os telefones estavam com defeito. [...] quanto ao site, eu acho muito difícil de mexer, porque às vezes a página não está atualizada ou não abre. [...] todas as vezes que precisei tive que ir até lá.
TE6	Quando eu era auxiliar, há vinte anos, não era tanta burocracia. Há três anos atrás quando eu troquei o meu registro de auxiliar pelo de técnico, eu dei três “viagens” para conseguir trocar o meu auxiliar pelo técnico. Não consegui nem pelo telefone nem pelo site.
TE9	Normalmente quando eu preciso de alguma informação sobre o COREN eu recorro a uma amiga que trabalha lá, mas sei que isso é um privilégio meu, sei que a maioria tem dificuldades. A questão do telefone, que ninguém consegue ter acesso, é um problema.
TE11	Já faz alguns anos que eu tirei a minha inscrição de técnica. Lembro que há alguns anos não tinham tantos meios de comunicação e fácil acessibilidade como tem hoje. Eu fiz tudo presencial. Na época fui mais de uma vez ao Conselho, primeiro para pegar a lista da documentação necessária, depois para dar entrada na carteira. [...] O Instagram do COREN eu sigo, curto, comento, reposto e também uso o WhatsApp, eu só acho difícil lá a comunicação por linha telefônica. [...] Quando eu preciso de alguma informação do exercício profissional, eu recorro a uma amiga que já foi conselheira, eu sou preguiçosa e quero o negócio já pronto.
TE13	Para mim não foi nada fácil, eu soube que teria que tirar o COREN porque uma colega minha havia passado em um concurso e a professora mencionou isso em sala de aula. Pelo menos na minha turma nenhum conselheiro foi lá, nem ninguém do COREN. A professora da disciplina de ética falou muito “por cima” que precisávamos tirar o COREN, mas não entrou em detalhes. Falou de forma bem superficial, eu senti falta de alguém do COREN ir lá para explicar melhor.
TE20	Quando eu fui tirar minha inscrição também não foi fácil. Depois tive que cancelar e dar entrada novamente. [...] Já usei o WhatsApp para saber se minha carteira já tinha chegado, nunca usei o site e não tenho o Instagram. Prefiro é ir lá e resolver pessoalmente. [...] Me informo sempre através das minhas amigas, sempre que tenho dúvidas peço a elas e elas me explicam. Com relação às denúncias, eu não saberia fazer; pediria ajuda para elas. [...] Só soube que mudou o endereço de Campina Grande, porque minha carteira ficou pronta e me enviaram um e-mail para ir buscá-la no novo endereço.
ENF4	Não tive dificuldade em tirar minha inscrição, não. O professor da graduação orientou, mas mesmo assim, eu fui lá no COREN para saber mais detalhes.
ENF6	Há vinte anos quando fui fazer minha inscrição, eu nem sabia por onde começar, então eu fui diretamente no COREN para saber o que eu precisava para fazer a inscrição.
ENF15	Eu transferei meu COREN, eu estava inscrita em São Paulo, levei toda documentação para o COREN de Campina Grande, a moça que me atendeu falou que nunca tinha ouvido falar de obstetriz.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Quadro 10 - Necessidades de Informação - opinião dos coordenadores de departamentos sobre o COREN-PB ser capaz de suprir as necessidades de informação de seus inscritos

CO1	Eu acredito que o Conselho não supre as necessidades de informação de seus profissionais, por a demanda ser muito alta, temos mais de 40 mil inscritos. Estamos passando por um momento difícil por causa da pandemia e déficit de funcionários. Tem muita coisa que não conseguimos abarcar, mas a gente tenta e se esforça, e isso não é somente uma realidade do COREN-PB, não, é geral. A principal reclamação é do telefone, na verdade agora estamos sem telefone. Também reclamam do site, que muitas vezes entram e não conseguem fazer o que tem que ser feito, mesmo tendo outras formas de comunicação, como e-mail e ouvidoria, eles não conseguem.
CO4	Em minha opinião o Conselho tem atendido, temos o site onde estão os principais serviços, e muitas vezes quando os profissionais não conseguem atendimento pelo site,

	eles solicitam as demandas através de e-mail e ouvidoria, onde tentamos responder os e-mails com maior brevidade. Na ouvidoria temos o prazo de até 21 dias para atender aquela solicitação. E mesmo na pandemia, os profissionais estão tendo acesso aos serviços sem ter que vir ao órgão.
CO5	Com certeza não supre. O tempo todo os profissionais reclamam da dificuldade de ter acesso ao COREN utilizando a tecnologia, o tempo todo eles reclamam. Não conseguem acessar o site para retirada de boleto, não conseguem informações sobre a renovação de carteira, de anuidade. O que eles não reclamam tanto, que funciona melhor é a parte de ouvidoria, mas o site em si, eles reclamam muito.
CO7	Não supre. O próprio layout do site é ultrapassado. O site não facilita, parece que ele foi criado para quem já é do COREN, o profissional que entrar no site pela primeira vez ele fica perdido.
CO10	Temos muita reclamação por causa do telefone, isso enche o profissional de angústia.
CO12	Muitos profissionais chegam no Conselho e querem ser atendidos de imediato, e não funciona assim. E aí reclamam bastante. Muitos não conhecem nem o papel do Conselho e não adianta chegar para eles e orientar, estão sempre insatisfeitos.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Quadro 11 - Necessidades de Informação - opinião dos conselheiros/presidente sobre o COREN-PB ser capaz de suprir as necessidades de informação de seus inscritos

CS3	Eu acredito que supre. A tecnologia hoje facilita a vida de muita gente. O Conselho oferta essa facilidade, hoje você tem como resolver sua situação através do site. Existe profissional que não tem conhecimento disso, pois ele não busca o seu conselho para conhecer, nem sequer abrem o site do Conselho para saber quais ferramentas ele dispõe. Falta interesse em ir buscar.
CS6	Eu não sei se é pela sobrecarga de trabalho, mas sinto que os profissionais não sabem a real função do COREN. Acho que toda faculdade na disciplina de ética e legislação deveria ir até o Conselho para conhecer.
CS7	Muitos profissionais têm duas, três escalas e não têm tempo para sequer vir ao Conselho. Outro problema é o site, muita gente não sabe mexer, mesmo ele sendo autoexplicativo, não consegue mexer.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Quadro 12 - Necessidades de Informação - opinião dos funcionários sobre o COREN-PB ser capaz de suprir as necessidades de informação de seus inscritos

FUN5	Anteriormente existia uma prática antiga no Conselho, que quando um profissional fosse receber sua carteira, um coordenador de departamento fazia uma explanação para ele e também tirava dúvidas. Acho que essa prática seria muito louvável se voltasse a existir e atenderia muito as necessidades dos profissionais.
FUN7	Acho que falta criar uma política dentro do Conselho para estimular os profissionais a buscar a informação dentro de Conselho. Não há uma prática da categoria em ir buscar.
FUN11	Não supre por temos uma demanda muito alta de profissionais. Além disso, aqui no COREN falta material humano, estamos todos sobrecarregados. Eu sou responsável por todas as redes sociais e eu sou sozinha, eu não consigo responder todo mundo.
FUN10	Não supre, hoje temos todos os setores sobrecarregados, para uma demanda de mais de 45 mil profissionais inscritos. Fazemos o máximo que podemos, orientamos, tentamos resolver de todas as formas, mas ainda não é suficiente. Precisamos de mais funcionários para darmos conta da demanda.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Ao analisar essa categoria, observa-se que os profissionais de Enfermagem têm dificuldade em entender a atividade finalística do COREN-PB. Diante disso, as necessidades

de informações, muitas vezes, encontram-se no nível intuitivo, onde os profissionais não têm uma real ideia do que precisam saber.

O papel dos Conselhos Regionais de Enfermagem é estabelecido basicamente em três áreas: normativa, fiscalizatória e corretiva. A normativa orienta, esclarece, aconselha sobre o exercício profissional; a fiscalizatória inspeciona, locais públicos e privados onde a enfermagem atua, a fim de realizar atos e procedimentos para prevenir infrações; a corretiva instaura processo, em caso de o profissional infringir o código de ética profissional. Todas essas prerrogativas estão previstas na Lei Federal 5.905 de 1973. Mediante a fala de **AE1**: *eu sei que quando estamos exercendo devemos pagar o COREN, mas não sei mais para que serve*. Observa-se a necessidade de os profissionais virem a conhecer a real função do Conselho e, além disso, não basta ter acesso às legislações, mas é necessário fazê-los entender aquilo que está previsto e determinado nessas legislações, pois a compreensão das mesmas é muito insuficiente. Falta contar com produtos de informação direcionados para isso, como cartilhas ou guias que contenham as legislações comentadas.

Outro aspecto que pode ser observado, conforme o depoimento de **AE3**, é a ambiguidade criada entre conselho e o sindicato, pois ele acredita que as questões salariais são do âmbito do COREN, contudo tais questões são tratadas pelo sindicato. Ambos são órgãos relacionados à categoria de Enfermagem, porém possuem atividades finalísticas distintas. Diante disso, nota-se uma completa ausência de esforços visando esclarecer e evitar essa ambiguidade que deixa o profissional por demais confuso.

O Sindicato dos Enfermeiros da Paraíba (SINDEP) foi fundado no ano de 2000, de acordo com o site SINDEP (2021). Trata-se de “uma entidade de classe representativa dos Enfermeiros com formação de nível superior e é a única que pode, legalmente, atuar em prol dessa categoria”. Através do site não se tem o quantitativo de enfermeiros filiados. Sendo assim, o sindicato é somente para a categoria de nível superior, ou seja, não contempla as demais categorias, como os auxiliares e os técnicos de enfermagem. Vale ressaltar, contudo, que recentemente foi criado o Sindicato dos Auxiliares e Técnicos de Enfermagem da Paraíba (SATENFPB) com o intuito de representar as categorias da área que possuem grau de instrução médio. Contudo, este sindicato não tem ligação com o SINDEP, possuindo, cada um, sua própria diretoria.

Os sindicatos possuem um papel de luta pela valorização da categoria, o que engloba lutas por questões salariais e melhores condições de trabalho. Eles promovem, inclusive, eventos em prol do crescimento e qualificação profissional. No entanto, essas iniciativas de formação, treinamento e qualificação são atribuídas, pelos profissionais da área, como sendo

de competência do COREN-PB. Isto pode ser observado na fala de alguns profissionais (como no depoimento de **AE1**) e é, inclusive, motivo de descontentamento, já que muitos profissionais esperam do COREN atribuições que não são da sua alçada e, sim, de competência dos sindicatos.

Essa deficiência ocorre desde o processo de formação desses profissionais, pois existem disciplinas que têm como objetivo abordar as competências, objetivos e funções do Conselho de Classe, focando o seu conteúdo no seu papel e na legislação existente. Na realidade, todavia, tais disciplinas formativas são malsucedidas e acabam não suprimindo as necessidades informacionais de seus alunos, deixando-os inseguros até mesmo sobre como dar entrada na sua habilitação profissional, que é obrigatória para o exercício da profissão. A declaração de **CS6**, inclusive, sugere que as faculdades deveriam levar seus alunos até o COREN-PB para compreender melhor a sua atividade finalística.

Tais alunos, uma vez que atingindo a condição de profissionais de Enfermagem, esperam receber do Conselho informações pertinentes para seu exercício profissional. Conforme **AE1**, desenvolver cartilhas ou guias com as legislações comentadas e também orientações acerca do papel do Conselho, ou ainda, conforme o depoimento de **TE13**, o próprio Conselho viabilizar parcerias para estar sempre presente nas escolas e faculdades, orientando e esclarecendo sobre suas atividades, são estratégias que poderiam ser adotadas para atender tais necessidades informacionais.

Percebe-se, nos depoimentos de **AE3**, **TE9**, **TE11**, **TE20**, a prática frequente de recorrer a outras pessoas para pedir informações acerca do Conselho ou de alguma legislação específica. Isso revela a existência de um ruído entre os inscritos e a autarquia, visto que todas as informações referentes à profissão estão disponíveis no site do COFEN/COREN e nas redes sociais: Instagram, WhatsApp e Facebook.

Falta, contudo, estabelecer meios de comunicação capazes de ouvir os profissionais, para que o órgão saiba quais são, de fato, as reais necessidades de informação dos seus públicos-alvo. Somente a partir daí seria possível traçar uma política de informação para aprimorar o fluxo informacional do COREN. Para isso, todavia, é necessário mobilizar os profissionais, fazendo com que eles participem desse processo de GI. Vale sempre lembrar que a Gestão da Informação deve sempre favorecer e estimular a participação dos diferentes públicos de uma organização no processo de elaboração das ações, serviços e produtos de informação.

Já quanto ao telefone do órgão, este, desde antes do início desta pesquisa, já está sem funcionar há algum tempo. Uma reclamação recorrente e unânime é de que ou o profissional

se desloca até o COREN para obter uma informação que atenda a sua especificidade, ou aguarda até ser respondido por e-mail, através da ouvidoria, mas pode demorar até 21 dias para que a resposta dessa consulta efetivamente chegue, conforme a fala de **CO4**. Sendo que este representa um obstáculo a mais na interação do Conselho com os profissionais.

Já de acordo com o relato de **FUN5**, havia uma prática do COREN-PB em reunir os profissionais no momento da entrega de carteiras, quando um coordenador de departamento fazia explanações sobre o Conselho, tirava dúvidas e prestava esclarecimentos acerca da profissão. Estas, contudo, são ações louváveis, mas que o Conselho não pratica mais. De fato, esses encontros presenciais contribuíam para a interação, o compartilhamento de saberes e o estreitamento de vínculos entre o ambiente interno e ambiente externo do Conselho, propiciando oportunidades de diferentes tipos de diálogos da coordenação com os profissionais, fazendo possível o surgimento de um espaço para a troca de conhecimentos e construção de significados.

Segundo a maioria dos relatos dos coordenadores de departamentos, o Conselho não supre as necessidades de informação de seus inscritos. O relato de **CO7** revela que: *isto ocorre porque o próprio layout do site é ultrapassado. O site não facilita, parece que ele foi criado para quem já é do COREN, o profissional que entrar no site pela primeira vez ele fica perdido.*

Neste relato, observa-se que o órgão, apesar de dispor de recursos informacionais, como site, redes sociais, etc., não se preocupa com as condições, significados e padrões da informação que oferece aos seus usuários.

Por outro lado, constata-se, ainda, a partir dos relatos de **AE5**, **TE2**, **TE6**, **CO5**, a dificuldade em acessar e utilizar os serviços de informação por meio do site do órgão. Nesse aspecto, vale ressaltar que se espera que no ambiente digital as informações possam ser dispostas e organizadas de maneira que o usuário encontre o que procura de forma prática, ou seja, que ele seja bem-sucedido na recuperação da informação (ROCHA; PINTO; DAVID, 2020). Para a GI é fundamental que se estabeleçam ligações com o ambiente externo da organização, nesse caso, do COREN-PB, representado pelos profissionais de Enfermagem. Nesse aspecto, observa-se negligência da autarquia, pois há problemas evidentes na arquitetura do site, o que é um reflexo da ausência de capacitação técnica por parte dos funcionários – designados especificamente para essa função – para gerir esses meios digitais.

Por outro lado, nas declarações dos conselheiros **CS3** e **CS7**, constata-se opiniões opostas aos coordenadores, pois atribuem esse problema da não usabilidade do site aos próprios profissionais de Enfermagem. Isso torna evidente a ausência de interação entre

coordenadores, conselheiros e inscritos no Conselho. Para Choo (2011, p. 397), “o primeiro passo para criar uma estratégia de administração é avaliar acuradamente as necessidades de informação dos vários grupos e indivíduos da organização”. Ora, no que se refere a tais estratégias, a autarquia deixa a desejar, pois não possui, como prática, a realização de reuniões periódicas para ouvir, traçar metas e buscar soluções coletivas e compartilhadas com todos os atores envolvidos em seu processo de trabalho.

Segundo o depoimento de **FUN7**, a tecnologia poderia, de fato, facilitar essa busca por informações, mas falta, contudo, no COREN-PB, uma política informacional. Destarte, fazendo uso da gestão da informação, o Conselho poderá desenvolver estratégias para motivar e estimular os profissionais associados a acessarem os produtos e serviços que se encontram disponíveis via site e redes sociais. Vale lembrar, contudo, que deve ser levado em consideração o quantitativo de profissionais inscritos no Conselho. Até o momento, são mais de 46 mil em todo o Estado da Paraíba. Para isso, o Conselho deve criar estratégias para desmistificar o olhar equivocado dos profissionais sobre o órgão regulamentador. Basta adequar e criar meios e oportunidades para ouvi-los, conhecê-los e promover o compartilhamento de informações entre eles.

Por fim, buscou-se, nesta primeira categoria, identificar as necessidades de informação dos profissionais de Enfermagem, dos coordenadores, conselheiros e funcionários, para que seja possível gerir, da melhor maneira possível, a produção, organização e distribuição da informação. Assim é possível compreender melhor o processo de trabalho, visando identificar alternativas e soluções capazes de sanar os atuais problemas existentes.

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

Quadro 13 – Síntese da categoria necessidade de informação

CATEGORIAS DE SUJEITOS	NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO
Profissionais de Enfermagem	• Dificuldade em entender a atividade finalística do COREN-PB; • Necessidade de entendimento das legislações que regem o órgão, pois a compreensão sobre as leis ainda é limitada, faltam produtos informacionais direcionados para esse entendimento; • Há uma compreensão ambígua sobre o papel do Conselho e do Sindicato e não existem esforços para o esclarecimento destas funções que são diferenciadas (ausência de esforços para esclarecimentos das funções desses órgãos); • Ausência de interação entre Faculdades/Escolas com o Conselho a fim de orientar e esclarecer acerca do exercício profissional e papel da autarquia; • Frequente recorrência dos profissionais para suprirem suas necessidades informacionais com seus pares ao invés de utilizar os meios oficiais disponíveis

	pelo Conselho.
Coordenadores de departamentos do COREN-PB	O site não facilita, parece que ele foi criado para quem já é do COREN, o profissional que entrar no site pela primeira vez fica perdido.
Funcionários do Conselho	- A tecnologia poderia, de fato, facilitar essa busca por informações, mas falta no COREN-PB, uma política informacional; - É necessário aumentar o pessoal para suprir as demandas dos profissionais, pois uma pessoa só não é suficiente para responder aos mais de 46 mil inscritos.
Conselheiros e Presidente da autarquia	- Mesmo na pandemia os profissionais estão tendo acesso aos serviços sem ter que vir ao órgão, pois estão realizando tudo de forma remota; - As faculdades deveriam levar seus alunos até o COREN-PB para compreender melhor a sua atividade finalística.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

6.2.2 Categoria 2 – Aquisição e busca da informação

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

Para Choo (2011), a aquisição da informação equilibra dois lados opostos, pois, de um lado, estão as inúmeras necessidades de informação das instituições, o que significa que as fontes utilizadas para monitorar o ambiente devem ser numerosas e variadas, de modo a refletir os interesses da organização. Por outro lado, está a capacidade cognitiva e a atenção das pessoas, que são muitas vezes limitadas, o que acaba fazendo com que as organizações tenham que escolher as mensagens que deverá privilegiar. Diante dessa realidade, faz-se necessário adotar uma linguagem mais acessível, para atender seus usuários adequadamente. O mesmo autor sugere, ainda, que as seleções e o uso das fontes informacionais devem ser planejados, controlados e avaliados, assim como qualquer outro processo indispensável para a organização.

Nesse sentido, faz-se necessário conhecer o perfil de seus usuários, para que as informações disponibilizadas sejam acessíveis e absorvidas por esse público. Do contrário, as informações não terão utilidade e não representarão ferramentas de transformação social nem de empoderamento profissional.

Portanto, serão apresentados aqui os recursos informacionais mais citados pelos entrevistados, as fontes mais utilizadas por eles e quais os canais de comunicação estão sendo utilizados.

Seguem os quadros com as principais falas elencadas:

Quadro 14 - Busca e aquisição da informação - opinião sobre as fontes mais buscadas e canais de informação oferecidos pelo COREN-PB

AE1	Quando fui usar o site do Conselho, uma amiga minha que passou o endereço, entrei e consegui renovar minha carteira. [...] Precisamos de mais comunicação com o COREN em cada cidade, poderia ser através de um representante para tirar dúvidas. Para os colegas que moram em Campina e João Pessoa é fácil, é só ir diretamente ao Conselho, mas para os profissionais do interior é mais complicado, ou poderia ter uma sede em cada cidade.
AE2	Eu sigo vários Instagrams de vários CORENS, eles nos deixam atualizados sobre as informações, mas o site eu não costumo ver, não. Uso também o WhatsApp e e-mail.
AE3	O Instagram é de muita utilidade, ali se colocam as informações que queremos saber, o site não vejo não. [...] Eu uso o WhatsApp também [...] Quando eu preciso de uma informação que eu necessito muito, eu vou diretamente no COREN.
AE4	Utilizo o site, mas não acho fácil, o nada consta, por exemplo, eu demorei bastante para conseguir, eu só consegui tirar com ajuda de minha coordenadora, ela me enviou o link que caiu direto. [...] Não sigo o Instagram.
AE5	Passei por uma situação dentro do hospital uma vez que eu precisei me informar e não consegui achar um documento, uma resolução, uma lei, tive dificuldade de acesso, não fui ao COREN, preferi resolver o problema com a própria colega envolvida. [...] O COREN não tem um canal de atendimento remoto direto, caso precisemos de uma informação com urgência não a teremos, deveria ter uma equipe de suporte, poderia pelo menos ter uma resposta mais rápida.
AE9	Quando eu tenho alguma dúvida eu vou direto no Google. Nós que trabalhamos em hospitais particulares sabemos a exploração que é, então sempre preciso estar atualizada. Eu nem sabia que podia ir no COREN para tirar dúvidas, geralmente só vou em busca dos serviços, nada consta, boleto, etc.
AE11	Geralmente minha primeira busca para tirar dúvidas é com os colegas. [...] Sobre os serviços, lá no hospital tem uma pessoa que faz isso para a gente, até apelidamos ela de nada consta.
TE1	Faço uma pesquisa geral, dou uma olhada no Instagram do COREN, vejo o Google também, vejo se teve alguma alteração, atualização, novidade.
TE2	Tenho uma relação muito íntima com o Google, sempre pesquiso por lá. A comunicação direta com o COREN não acho boa, nunca nos atendem. Também costumo tirar dúvidas com a coordenação do hospital que trabalho. [...] quanto ao site do Conselho eu acho muito difícil de mexer, porque às vezes a página não está atualizada ou não abre. [...] todas as vezes que precisei tive que ir até lá.
TE4	Uso a internet para pesquisar, entro no site do Conselho, as vezes imprimo materiais de lá. Também tiro dúvidas com as colegas. [...] O que eu noto é que o COREN está sucateado, às vezes que eu preciso do COREN realmente eu vou lá, e notei, a nível de computadores, antes o ambiente era mais limpo, agora o ambiente é sujo, as cadeiras são quebradas, antes o pessoal usava farda, hoje o pessoal não usa mais.
TE9	Frequento muito o Instagram dos CORENS, sigo vários, lá tem notícias “quentinhas” sempre. Tenho um grupo de WhatsApp com enfermeiros e técnicos de todo país, lá compartilhamos muitas informações. [...] Acho que a pandemia nos deu mais visibilidade, do rico ao pobre passa tudo pela mão da gente. A informação empodera o profissional, quanto mais estivermos informados maior é a chance de termos melhorias para nossa categoria.
ENF1	Eu não sou muito bem atendida, não, mas sigo as redes sociais, também não fico atrás de informação, não. Como auditora, eu sigo o manual da instituição, onde lá tem as informações que eu mais necessito e utilizo. O site eu só olho quando está chegando perto de pagar anuidade e o boleto não chegou, aí eu entro para puxar o boleto.
ENF3	Procuro informações no Código de Ética, quando eu preciso de uma informação mais rápida eu pergunto às pessoas que conheço, como a conselheira, não sigo o Instagram.
ENF4	Quando eu tenho alguma dúvida eu procuro alguns amigos e pergunto, também olho o Instagram, apesar de não seguir, mas dou uma olhada.
ENF8	Antigamente eu via o COREN como algo muito distante, pois não tinha a internet, WhatsApp, site, Instagram e Facebook e isso aproxima da gente.
ENF15	Eu me atualizo através de artigos científicos, periódicos, e busca direta na internet. Utilizo o site para retirar boletos, tive dificuldade em mudar meu endereço, não consegui fazer

	pelo site. Sobre denúncias, eu não saberia fazer, mas acho que deva ser pelo site. [...] O site poderia ter a opção de atualização de dados, como endereço, telefone, e-mail por exemplo, pois no momento não tem.
--	--

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Quadro 15 - Busca e aquisição da informação - opinião dos coordenados de departamentos sobre as fontes de informação de maior relevância utilizadas por eles.

CO1	As fontes de informações mais utilizadas são as resoluções dos sistemas COFEN/CORENS através do site, as decisões internas e legislação. As resoluções mais utilizadas por nós são a 560/2017 e com a pandemia veio a 659/2021.
CO2	Utilizamos sites oficiais do governo, painel de preços, objetivando vislumbrar contratações similares. Sites das fazendas públicas, site do Conselho Nacional de Justiça-CNJ, Tribunal de Contas da União-TCU.
CO3	As principais fontes são as Resoluções do sistema COFEN/CORENs através do site, as decisões do regional. No meu setor, as resoluções de maior relevância são 564/2017 e 370/2010.
CO4	O setor não possui uma resolução específica, trabalhamos no que determina o manual administrativo, que é a Resolução nº 560/2017.
CO5	Site do Cadastro Nacional dos Estabelecimentos de Saúde-CNES, que serve para identificação e acompanhamento de todo sistema de saúde, pesquisa direta na internet quando o serviço não está devidamente cadastrado. Possuímos o Sistema Incorp Net, que é nosso sistema interno, porém nem sempre está atualizado. As fontes de maior relevância são a Lei do Exercício Profissional nº 7.498/1896, e as Resoluções nº 617/2019 e nº 543/2017.
CO10	Utilizamos o site do Ministério da Educação-MEC para saber se os diplomas apresentados estão regularizados. E o Conselho Estadual de Educação para saber se as Escolas Técnicas que formam os profissionais de nível médio estão regularizadas. A Resolução que mais utilizamos é a nº 560/2017.
CO11	Utilizo a lei nº 4320 de 1964 que fala das normas gerais do direito financeiro e controle dos orçamentos, e a Resoluções nº 503/2016.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Quadro 16 - Busca e aquisição da informação - opinião dos coordenados de departamentos sobre instrumentos de comunicação, onde seja possível estabelecer diálogo, compartilhar informações, tirar dúvidas, enviar e receber sugestões e críticas.

CO2	Temos um acervo digital construído pelo próprio COREN (com modelo de vários documentos), também pegamos alguns modelos de documentos no site da Advocacia-Geral da União-AGU. [...] Todo processo é gerido dentro do próprio setor, a equipe consegue se comunicar bem.
CO3	Tenho contato direto com a plenária, com os conselheiros, onde tiramos dúvidas, nos reunimos para treinamentos, os assessores nos pareceres, também estou ligado diretamente com as comissões de instrução, com o setor de fiscalização, onde trocamos ideias e experiências. Os documentos que utilizamos para comunicação são os ofícios, memorandos, e a comunicação oral direta.
CO13	O Sistema Incorp Net é utilizado tanto na tramitação dos processos administrativos, de um modo geral, dando a localização, uma espécie de registro, para você ficar sabendo a tramitação do processo. A parte da tramitação processual, o sistema tem uma certa limitação, muito detalhamento do processo que não conseguimos incluir nele, acho também o Incorp muito intuitivo, tendo que dar vários cliques para alcançarmos determinadas informações.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Quadro 17 - Busca e aquisição da informação - opinião dos coordenados de departamentos sobre o que poderia melhorar para que houvesse bom andamento do trabalho no setor

CO2	Talvez automatizar algumas partes do processo deixasse mais célere, ou até mesmo a implantação de um Gerenciamento Eletrônico de Documentos-GED. No Conselho hoje, sob uma visão geral, precisaria ser feita toda gestão documental, classificar, não temos uma tabela de temporalidade para fazermos com segurança a exclusão de documentos. Hoje eu posso dizer, o COREN é quase um acumulador de papel. Alguns setores conseguem manter a informação mais organizada, de fácil acesso. [...] Ainda temos muito isso de trabalho manual, de ir na caixa buscar o documento, enfim...
CO3	Para melhorar precisamos do telefone, ar-condicionado, e computadores, que na verdade tudo isso já está em andamento, através de processo licitatório.
CO4	Uma intranet melhoraria bastante a comunicação interna entre os funcionários, e também faria com que utilizássemos menos papel.
CO5	Com reuniões intersetoriais, visando a criação de protocolos em comuns, utilizando o próprio sistema que o setor trabalha, pois muitas vezes o outro setor só conhece o próprio mundinho dele. Pois algumas informações que poderiam ser utilizadas no meu setor, não são utilizadas por desconhecer a disponibilidade, falta diálogo. [...] Na minha opinião, o COREN poderia viabilizar um banco de dados atualizado dos profissionais para melhorar a divulgação das informações, hoje o profissional para atualizar seus dados tem que vir pessoalmente ao órgão.
CO7	Temos uma deficiência enorme com os profissionais, muitas vezes de querer entrar em contato com o Conselho e não conseguem, pois eles ligam, mandam e-mail, e ficam sem resposta. O telefone está com problema na linha, temos déficit de funcionários. E a comunicação é deficiente pela falta de ramal em alguns setores.
CO9	Faltam recursos humanos, desenvolvo várias atividades sozinho, isso faz com que muitas vezes deixe a desejar.
CO10	Somos três funcionários, se tivéssemos mais recursos humanos, creio que melhoraria bastante o desempenho do setor.
CO11	A comunicação interna envolve muito papel e tempo, poderia ser através de um sistema eletrônico, GED.
CO12	O Conselho hoje não tem uma estrutura física adequada, trabalhamos três setores num mesmo espaço físico, é um sonho conseguir nossa sede.
CO13	Modificação de toda estrutura existente no Conselho, com informatização dos processos administrativos e memorandos, passaria a fazer isso via sistema, diminuindo a quantidade de papel.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Quadro 18- Busca e aquisição da informação - opinião dos conselheiros/presidente sobre as fontes de informação de maior relevância utilizadas por eles.

CS1	Minhas fontes de informação são diretamente com o pessoal do financeiro e da controladoria.
CS2	Primeiramente temos que buscar a legislação do Sistema COFEN/CORENs, precisamos estar alinhados sempre a isso.
CS3	Nas resoluções, leis, normativas, pareceres, do Sistema COFEN/CORENs. Somente assim, poderemos atender as solicitações de seus pares.
CS4	Principal fonte é o Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem.
CS5	Precisamos estar sempre atualizados e integrados com o COFEN.
CS6	São as resoluções, em especial a Resolução nº 564/2017 que é o nosso Código de Ética.
CS7	As próprias resoluções são as fontes mais utilizadas.
CS8	É Código de Ética, sempre nos baseamos nele.
CS9	A fonte de maior relevância para nós conselheiros e para os profissionais de Enfermagem é o nosso Código de Ética, que é a nossa “bíblia”. E a Lei 5.905, que é a lei da criação do Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Enfermagem.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Quadro 19 - Busca e aquisição da informação - opinião dos conselheiros/presidente sobre instrumentos de comunicação, onde seja possível estabelecer diálogo, compartilhar informações, tirar dúvidas, enviar e receber sugestões e críticas.

CS2	Quanto aos profissionais, eu acho a Enfermagem muito carente de informações, conversando com eles, descobri que tinha gente que nem sabia que existia o site. Enquanto conselheiro, faço de tudo para que o profissional se sinta acolhido. [...] Ao contrário do que muitos acham, o conselheiro ele não tem salário, o que recebemos é um auxílio-representação quando desempenhamos alguma atividade e quando realizamos as Reuniões Ordinária de Plenário-ROP, mas temos um limite mensal.
CS4	Temos um bom relacionamento dentro do conselho, enquanto conselheiros temos uma boa interação, nos comunicamos através de um grupo de WhatsApp, as informações são passadas lá até para nos orientarmos antes de uma plenária, por exemplo. Também temos um grupo no WhatsApp com conselheiros de todo Brasil.
CS6	Essa gestão é muito boa e muito unida, nos comunicamos muito bem. [...] Enquanto conselheiros servimos como um canal de comunicação com os profissionais, recebemos reclamações, mas a maioria é para pedir coisas que já estão no site.
CS7	A comunicação é feita pelas nossas ROPs, quando precisamos de uma comunicação mais rápida fazemos ligação direta, com algum responsável pelo setor, por exemplo. [...] Muitos profissionais me procuram porque sabem que sou conselheiro, as demandas são as mais diferentes possíveis, desde assédio moral, até questão de anuidade. Sempre orientamos os profissionais, muitas vezes para que o Conselho possa intervir em alguma situação é necessário que os profissionais façam denúncia, do contrário não tem como agir, é preciso que haja uma formalização.
CS9	A comunicação oficial dos conselheiros é em ROP, temos duas por mês. [...] Temos um déficit de comunicação muito grande, já recebemos o COREN sem as linhas telefônicas. O canal oficial do COREN chama-se ouvidoria que está no site. Também dispomos de Instagram e WhatsApp que funcionam como ferramentas virtuais de atendimento.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Quadro 20- Busca e aquisição da informação - opinião dos conselheiros/presidente sobre o que poderia melhorar para que houvesse bom andamento do trabalho no Conselho.

CS1	Tem pontos que precisam melhorar, porém já foram colocados para licitação e isso demanda tempo. Por exemplo, a comunicação por telefone. Porém, existem outros meios de comunicação, mesmo que não sejam oficiais, não deixamos os profissionais esperando, tanto no WhatsApp, como no direct.
CS3	Temos o regimento interno, onde tem discriminado tudo que o conselheiro pode ou não fazer. Um exemplo é a fiscalização, o papel do conselheiro não é esse, a função do conselheiro é de observância e orientação ao profissional. Duas vezes no mês os conselheiros se reúnem em plenária, onde discutimos ideias e decidimos pautas.
CS5	Retornar o Grupo de Trabalho – GT, a pandemia atrapalhou um pouco, mas estamos nos reorganizando para retornar. Eu vejo uma necessidade muito grande dos colegas em ter um apoio do Conselho, e nós podemos fazer e vamos fazer. [...] O que mais precisamos na Enfermagem é a união de forças e não de poder.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Quadro 21 - Busca e aquisição da informação - opinião dos funcionários sobre o que poderia melhorar para que houvesse bom andamento do trabalho no Conselho.

FUN3	Temos um déficit de funcionários, o número é pequeno para atender a demanda, também o espaço físico é bem limitado.
FUN6	Eu trabalho sozinho, tinha uma pessoa que me ajudava, ela adoeceu e não tem mais. Eu não estou dando conta, o COREN cresceu.
FUN10	O ideal seria que, quando o profissional chegasse no Conselho, ele soubesse da lei do exercício profissional e o decreto. Os profissionais não sabem para que serve o Conselho.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Percebe-se, nas falas dos profissionais, que as principais fontes de busca são os sites do Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem, redes sociais, os amigos e os conselheiros, e a Internet, por meio do site de busca Google. Os inscritos relatam, também, a dificuldade de se comunicarem com o Conselho por meio do telefone.

De acordo com as falas de **AE1**, **AE4** e **ENF1**, observa-se que, para alguns profissionais, a principal finalidade de acesso ao site é para a utilização dos serviços, como retirada de nada consta, boletos, etc. Já nos depoimentos de **AE2**, **AE3**, **TE1**, **TE9**, **ENF4**, **ENF8**, as redes sociais são apontadas como os meios mais acessados. O WhatsApp do Conselho dispõe de links de direcionamento para o site, porém, a opção de falar com um atendente só está disponível em horário comercial. Já o Instagram possui um bom engajamento, contando com mais de 30 mil seguidores; seu conteúdo é voltado para divulgar notícias sobre a atuação profissional, ocorrência de palestras, cursos, atualizações de legislação, novidades sobre o Conselho e o Projeto de Lei Nº 2.564 de 2020, que institui o piso salarial da Enfermagem. Até o momento de realização desta pesquisa, o COREN-PB não possuía uma página no Facebook e uma conta no Twitter. Já no YouTube existe um canal chamado de *TV COREN PB*, contendo 16 vídeos e 178 pessoas inscritas, contudo, a última publicação data do ano de 2017.

Diante disso, constata-se que apenas os sites do Sistema COFEN/COREN, o WhatsApp e o Instagram são as fontes de informação disponibilizadas e atualizadas pelo Conselho, visto que, apesar da existência de canal da autarquia no Youtube, este não possui atualizações desde 2017. Nesse sentido, para Choo (2011, p. 389) “a variedade indispensável indica um importante princípio para aquisição da informação: as fontes para monitorar o ambiente devem ser suficientemente numerosas e variadas para refletir todo o espectro de fenômenos externos”. Destarte, verifica-se, no COREN-PB, uma limitação dessas fontes.

Além disso, para chegar até a informação desejada, são muitos os caminhos a serem percorridos, ou seja, como o profissional poderá saber qual resolução trata de determinado assunto, ou ainda se determinada ação é permitida ou não dentro dos serviços de saúde? Tais dúvidas são muito comuns entre a categoria, e a ausência de um canal de comunicação direto e eficaz compromete a busca da informação, o que acaba levando os profissionais a procurar formas alternativas para adquiri-la.

Como formas alternativas de busca de informação, os inscritos declararam que é comum a procura e o pedido de auxílio a outros colegas, conforme relatou **AE11**: *geralmente minha primeira busca para tirar dúvidas é com os colegas*. Essa prática, inclusive, foi também citada por vários outros profissionais durante os grupos focais. Observou-se que isso

ocorre devido ao fato de que muitos deles não possuem habilidades com a tecnologia. Diante dessa realidade, o COREN-PB poderia envidar esforços para disponibilizar serviços informacionais mais fáceis e acessíveis, capazes de atender a um perfil de público que possui habilidades limitadas para lidar com esse tipo de tecnologia digital. Aliado a isso existem também recursos facilitadores como a manutenção de um *chat* online, com atendimento personalizado, respondendo dúvidas e indicando soluções.

Ora, para que haja uma forma eficiente de administrar a informação da organização, faz-se necessário conhecer seu público para traçar estratégias viáveis, a fim de satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários.

Outra forma de buscar a informação, frequentemente mencionada pelos profissionais, é comparecer pessoalmente à sede autarquia, localizada na cidade de João Pessoa. Contudo, este é um meio de aquisição de informação limitado, já que se torna inviável para os profissionais que residem em regiões mais distantes do Estado da Paraíba, existindo somente uma subseção do Conselho em Campina Grande. Apesar do órgão dispor do serviço chamado Coren Móvel, destinado a prestação de serviços e informações de forma itinerante por todo o Estado. Vale ressaltar que a Paraíba possui 223 municípios e há somente um veículo, tipo trailer, destinado a esse serviço.

Assim, o Coren Móvel depara-se com uma equação de difícil solução: grande número de profissionais no Estado, somente um veículo com essa finalidade, poucos funcionários disponíveis para prestar esse tipo de serviço e inúmeras cidades para atender. Destarte, a grande maioria dos profissionais residentes no interior ficam limitados a utilizarem os serviços digitais oferecidos, com a única alternativa residindo nos atendimentos presenciais que acabam se tornando bastante esporádicos, já que exigem grandes deslocamentos. Merece destaque que, atualmente, o telefone do Conselho não se encontra em funcionamento.

Diante desse quadro, uma sugestão, proferida por **AE1**, chamou a atenção. A ideia é nomear um profissional que seria o representante do Conselho nas principais ou no maior número possível de cidades do Estado. Tais representantes receberiam um treinamento e, assim, poderiam atender os profissionais de sua região.

Outro aspecto relevante é que foi percebido que as fontes de informações disponibilizadas pelo COREN-PB não são buscadas para tirar dúvidas ou mesmo como forma de obter informações direcionadas à uma atualização profissional. A fala de **ENF15**, é reveladora a esse respeito: *eu me atualizo através de artigos científicos, periódicos e busca direta na internet*. No site do Conselho, existe uma aba denominada de biblioteca virtual, porém observa-se que o acervo existente é limitado, contendo apenas quatro livros virtuais,

um guia básico de socorrista, dois gibis, um jornal, um regimento interno do Conselho e a legislação básica para o exercício da Enfermagem, totalizando dez materiais.

Diante de tais limitações, os profissionais passam a migrar para outras fontes de informação e acabam não tendo o site como uma referência para aquisição de informação, utilizando-o quase que exclusivamente para os serviços.

Para **TE9**, uma boa forma de compartilhar informações é através de grupos de WhatsApp que agregam enfermeiros e técnicos de enfermagem de todo país. Tal depoimento revela a necessidade e a preferência dos inscritos em interagir com seus pares para obterem informações. É justamente nas redes sociais que tal interação é possível atualmente. Aí acontece o compartilhamento de materiais, a troca de experiências, a promoção de diálogo, debates, a divulgação de cursos, palestras, concursos públicos, serviços, etc. Destarte, a pesquisa não identificou nenhum meio disponibilizado pelo COREN-PB que proporcionasse aos profissionais uma interação semelhante.

Já para os coordenadores de departamentos, as fontes de informações mais utilizadas são as chamadas fontes primárias de informação, que consistem basicamente em leis e resoluções. Conforme Pinheiro (2006, p.2), as fontes primárias, ou recursos primários, são “aqueles que se apresentam e são disseminados exatamente da forma que são produzidos por seus autores”. De acordo com Baggio, Costa e Blattmann (2016, p.35), “algumas fontes de informação atuam como instrumentos para localização das fontes. Podem ser os repositórios, catálogos, bibliografias, portais e diretórios, entre outros.” Nessa perspectiva, os sites que dispõem dessas fontes primárias, também são fontes de informações.

Nos depoimentos de **CO1**, **CO4** e **CO10**, há a citação da Resolução COFEN nº 560/2017, que dispõe acerca de normas administrativas concernentes aos registros de carteiras profissionais, inscrições remidas, renovação de carteira e transferência. Essa resolução estabelece os documentos necessários para a solicitação de cada tipo de serviços citados acima, aborda ainda o cumprimento de prazos e as possíveis penas no caso de inobservância dos procedimentos. Tal resolução funciona, segundo o relato de **CO4**, como um manual administrativo.

Com o advento da pandemia do novo coronavírus (SARS-Cov-2), o COFEN alterou, em caráter excepcional, a resolução anteriormente citada, lançando a Resolução COFEN nº 659/2021, prorrogando os prazos, admitindo recebimento eletrônico de requerimento de serviços e dispensando os procedimentos de transferência, para profissionais com inscrição ativa de Conselhos Regionais de outra jurisdição. Essa última resolução, enquanto estiver vigente, permite ainda que os profissionais atuem em mais de uma jurisdição, sem ter que

abrir uma nova inscrição, ou seja, atuem com o registro em apenas um conselho, atuando em mais de um Estado da Federação.

Ainda sobre a Resolução COFEN nº 659/2021, quando o país atingiu níveis altos de casos de Covid-19, ela permitiu uma melhor distribuição da assistência de Enfermagem, pois, com a diminuição da burocracia, os profissionais puderam assumir escalas de plantões em outros estados. Contudo, poucos profissionais tomaram conhecimento de tais mudanças. Não houve nenhuma iniciativa de divulgá-la de outros modos, como via e-mail ou mensagem no telefone celular, ficando apenas restrita a ser exibida no site e publicada no Instagram.

De acordo com **CO2**, as suas principais fontes de informação são: *sites oficiais do governo, painel de preços, objetivando vislumbrar contratações similares, sites das fazendas públicas, site do Conselho Nacional de Justiça-CNJ, Tribunal de Contas da União-TCU*. Segundo ele, é fundamental que o coordenador responsável e os interessados em participar das licitações conheçam todos os meandros de um processo licitatório, para estarem informados, por exemplo, sobre os tipos de empresas habilitadas ou não a participar, os prazos da licitação, os documentos a serem apresentados, etc. Como o CNJ, o TCU e as fazendas públicas estão ligados diretamente ao controle e à transparência administrativa e processual, os sites desses órgãos representam fontes constantes de informações para o Departamento de Licitação do Conselho, visto que é imprescindível ter noções de preços de produtos, materiais e serviços.

De posse dessas informações, o coordenador poderá avaliar quais estratégias irá utilizar para tomar uma decisão acurada. Contudo, como as informações sobre todos esses processos licitatórios, contratos, dentre outros, estarão disponíveis no portal da transparência do site da autarquia, é imperioso que tudo seja realizado de forma organizada e planejada.

Já a Resolução COFEN nº 564/2017, que é citada por **CO3**, **CS4**, **CS6**, **CS8** e **CS9**, aprova o novo Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem, e é composta por cinco capítulos: I - Direitos; II - Deveres; III - Proibições; IV - Infrações e penalidades; V - Aplicação das penalidades. No capítulo II, destaca-se o artigo 26, que diz que todo o profissional de Enfermagem deve “conhecer, cumprir, e fazer cumprir o Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem e demais normativos do Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem”. Outra Resolução COFEN correlata, a nº 370/2010, dispõe da aprovação do Código de Processo Ético dos Conselhos de Enfermagem, “que estabelece as normas procedimentais para serem aplicadas nos processos éticos em toda jurisdição de todos os conselhos de Enfermagem”. (COFEN, 2010). Essa última resolução determina as diretrizes

dos processos éticos, caso o profissional venha a cometer alguma infração estabelecida pela Resolução COFEN nº 564/2017.

A Lei nº 7.498, de 25 de junho de 1986, “dispõe sobre a regulamentação do exercício da enfermagem, e dá outras providências” (BRASIL, 1986). Esta lei estabelece quem são enfermeiros, obstetrites, técnicos de enfermagem, auxiliares de enfermagem e parteiras. Também discrimina todas as atividades de cada categoria. Já a Resolução COFEN nº 617/2019, referida por **CO5**, “é um dos mais importantes documentos da democracia participativa, pois contém um conjunto de propostas, diretrizes e moções que são responsáveis por subsidiar o Plano Nacional de Saúde e o Plano Plurianual de Saúde, do Ministério da Saúde” (BRASIL, 2021). Esse documento foi construído de forma democrática, nas Conferências de Saúde, e é a partir das conferências que a população tem voz, podendo aí expressar suas demandas e lutar por ações e serviços de saúde que atendam as suas necessidades.

Outra Resolução COFEN, a de número 543/2017, citada por **CO5**, vai estabelecer o dimensionamento dos profissionais de Enfermagem, determinando critérios para o quantitativo de profissionais, a depender de cada serviço de saúde e grau de dependência dos pacientes.

Outra fonte utilizada por **CO5** é o site do Cadastro Nacional dos Estabelecimentos de Saúde-CNES, onde se identificam todos os serviços de saúde do país. Uma instituição de saúde, para ser regulamentada, necessita, obrigatoriamente, de um cadastro no CNES. Devem estar cadastrados, também, as equipes de saúde e todos os profissionais atuantes em um determinado serviço de saúde.

A Resolução COFEN nº 503/2016, citada por **CO11**, trata do Plano Plurianual do Conselho, onde são estabelecidas as propostas orçamentárias, e são identificadas as áreas gestoras responsáveis pelos programas e cada um dos responsáveis por cada uma das ações.

Já o Ministério da Educação, de acordo com **CO10**, é fundamental para confirmar a autenticidade dos diplomas apresentados, pois é ele que garante se a instituição que emitiu o diploma se encontra devidamente regulamentada. Assim como o Conselho Estadual de Educação estabelece quais escolas que dão o curso técnico em enfermagem na Paraíba estão devidamente regularizadas.

A Advocacia Geral da União (AGU) é uma instituição do governo federal responsável pela representação, fiscalização e controle jurídico da União e da República Federativa do Brasil. Este órgão dispõe de alguns modelos de licitações e contratos, e o COREN-PB também se utiliza de tais modelos para a elaboração de documentos.

A Lei nº 4.320, de 1964 que, “estatue Normas Gerais de Direito Financeiro para elaboração e controle dos orçamentos e balanços da União, dos Estados, dos Municípios e do Distrito Federal” (BRASIL, 1964), é a fonte de informação mais utilizada no departamento de **CO11**.

As Reuniões Ordinárias de Plenária (ROP) são fontes de informação e comunicação direta entre os conselheiros e funcionários do Conselho. Nessas reuniões são deliberadas questões administrativas, a admissibilidade e os julgamentos de processos éticos, dentre outros assuntos. (COREN-PB, 2021). Sobre as fontes mais utilizadas pelos conselheiros estão o Código de Ética, Lei nº 5.905, de 1973 – que “dispõe sobre a criação dos Conselhos Federal e Regionais de Enfermagem e dá outras providências” (BRASIL, 1973) e ainda o Regimento Interno, que está disponível no site do COREN-PB (na aba de biblioteca virtual).

Tanto os sites COREN-PB, como os departamentos do Conselho, trabalham com o Sistema *Incorpnet*. Esse sistema é responsável pela oferta de serviços no site e é utilizado por quase todos os departamentos do Conselho, tendo uma função específica em cada um deles. O *Incorp*, apesar de limitado para algumas funções, como o gerenciamento eletrônico ou a gestão de documentos, dá acesso a um banco de dados com os mais de 46 mil inscritos na autarquia. Trata-se de um software, adquirido através de licitação, onde a gestão do Conselho não tem escolha sobre a arquitetura do site, pois é um software com um padrão definido.

Na opinião de **CO5**, o *COREN* poderia viabilizar um banco de dados atualizado dos profissionais para melhorar a divulgação das informações, pois hoje o profissional, para atualizar seus dados, tem que vir pessoalmente ao órgão. O coordenador quis dizer que o site não dispõe da opção para realizar a atualização dos dados cadastrais, obrigando o profissional a comparecer pessoalmente à sede do órgão para esta finalidade. Conforme **ENF15** sugere: *o site poderia ter a opção de atualização de dados, como endereço, telefone, e-mail, por exemplo, mas até o momento não tem*. A atualização desses dados é algo previsto no artigo 33 do Código de Ética de Enfermagem: “Manter os dados cadastrais atualizados junto ao Conselho Regional de Enfermagem de sua jurisdição” (COFEN, 2017).

Como já foi comentado, os profissionais da área de Enfermagem possuem rotinas de trabalho muito longas, o que representa mais um obstáculo para poderem comparecer pessoalmente à sede do COREN-PB para atualizar cadastro ou realizar qualquer outro procedimento. Por fim, o banco de dados não está disponível no site, somente internamente nos departamentos, e só os coordenadores e funcionários têm acesso.

O COREN-PB é composto por membros do Plenário, escolhidos através de um pleito eleitoral realizado a cada três anos. A gestão vigente (2021-2013), possui nove conselheiros

efetivos, incluindo-se aí a presidência, e os nove conselheiros suplentes. São cinco o número de enfermeiros e quatro o número de técnicos e de auxiliares de enfermagem, existindo o mesmo quantitativo para os conselheiros suplentes. Conforme o site do órgão, o Conselho tem hoje trinta e oito funcionários, entre efetivos e comissionados, desses, dois estão lotados na subseção na cidade de Campina Grande-PB. O conselho também é campo de estágio, possuindo estudantes estagiários nas áreas de Direito, Arquivologia e Enfermagem.

Além dos conselheiros, funcionários e estagiários, o Conselho nomeia, através de portarias, a comissão de instrução, que realiza as diligências dos Processos Éticos. A função desta comissão está descrita no capítulo VI da Resolução COFEN nº 370/2010. Vejamos o que estabelece o artigo 64 desta resolução:

Art. 64 – Comissão de Instrução tem por finalidade organizar e instruir o processo ético-disciplinar, visando à apuração dos fatos descritos na decisão de admissibilidade e instauração do processo, realizando todos os atos necessários à busca da verdade, com estrita observância aos princípios da ampla defesa e do contraditório (COFEN, 2010, n.p.).

Geralmente a comissão de instrução é composta por três membros, podendo ter o mínimo de dois membros, sendo estes, o presidente, o secretário e o vogal. A resolução também estabelece critérios sobre quem poderá ser membro e todas as funções a serem exercidas. Atualmente, no conselho, existem cerca de quatro comissões de instrução, sob a responsabilidade do Departamento de Processo Ético.

Assim, é formado todo o recurso humano do órgão, responsável por atender uma demanda de mais de 46 mil profissionais de Enfermagem em todo o Estado da Paraíba.

Ao analisar essa categoria, verificaram-se as várias fontes de informações utilizadas pelos diferentes públicos, nas suas buscas por informações. Podem ser destacados, aqui, os documentos produzidos pelo Sistema COFEN/CORENs, como a legislação, as resoluções, os decretos, os pareceres e as decisões.

O Conselho conta com uma estrutura informacional ultrapassada, necessitando de uma modernização, como a viabilizada pelo Gerenciamento Eletrônico de Documentos – GED, que, de acordo com Koch (1997), são sistemas que visam gerenciar informações eletronicamente, por meio de um somatório de tecnologias. Isso pode ser feito a partir de um trabalho da implantação de um projeto de gestão da informação, incluindo desde o protocolo até a tabela de temporalidade, passando ainda por todos os processos do ciclo documental, e a aquisição de uma intranet que irá dar mais celeridade aos trâmites, conforme apontam os coordenadores de departamentos.

Por se tratar de uma autarquia, as fontes mais utilizadas são as legislações, que como vimos, consistem em fontes primárias de informação. Diante dessa realidade, percebe-se que funcionários, conselheiros, coordenadores e profissionais de Enfermagem necessitam estar atualizados sobre a legislação do Sistema COFEN/CORENs.

Por fim, torna-se bastante propícia a revelação de **TE9**, que afirma que *a informação empodera o profissional, quanto mais estivermos informados maior é a chance de termos melhorias para nossa categoria*. Partindo desse pressuposto, pode-se concluir, nesta categoria, que os recursos tecnológicos e humanos do COREN-PB precisam ser melhorados. As redes sociais vigentes se resumem ao WhatsApp e ao Instagram, sendo que o canal de comunicação oficial é apenas o site, visto que o telefone se encontra sem funcionar, desde a gestão anterior, conforme os depoimentos. Além disso, o quadro de funcionários está bastante reduzido o que dificulta o atendimento da demanda. A autarquia atualmente possui uma única funcionária para gerir todas as redes sociais e o site.

Por fim, o COREN-PB não deve investir somente na atualização dos seus profissionais com relação a sua legislação, mas também deve mantê-los informados sobre as práticas profissionais de cada categoria e suas especificidades.

Quadro 22 – Síntese da categoria busca e aquisição da informação

CATEGORIA DE SUJEITOS	PRINCIPAIS FONTES DE INFORMAÇÕES UTILIZADAS
Profissionais de Enfermagem	• As principais fontes de busca utilizadas são os sites do Sistema COFEN/COREN'S, redes sociais (Instagram e Whatsapp), colegas e conselheiros; • A retirada do documento de nada consta e a obtenção boletos para pagamentos de taxas e anuidades são os principais motivos de acesso ao site; • Existem alguns grupos de Whatsapp voltados para profissionais de todo o país que também são utilizados para o compartilhamento de informações; • Outra forma de buscar informações é o comparecimento à autarquia, o que se constitui numa forma limitada de aquisição de informação, visto que só existem duas sedes, uma em João Pessoa-PB e outra em Campina Grande-PB.
Coordenadores e funcionários do Conselho	• As fontes de informação mais utilizadas por esse público são as Leis e Resoluções do Sistema COFEN/COREN'S, obtidas através do site desse Sistema; • Sites oficiais do governo, tais como: MEC, MS; CNJ; AGU, TCU e etc.
Conselheiros e Presidente da autarquia	• Trocam informações e deliberam através das Reuniões Ordinárias de Plenária; • Utilizam principalmente os sites do Sistema COFEN/CORENS; • Buscam informações na Lei 5.905/1973 e Resolução COFEN 564/2017.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

6.2.3 Categoria 3 – Organização e armazenamento da informação

Após proceder a análise da busca e aquisição das informações, prosseguiu-se para a etapa referente ao seu processo de organização e armazenamento. De acordo com Choo (2011), as informações, nas instituições, são organizadas em arquivos, bancos de dados e em outros sistemas de informação, visando promover o seu compartilhamento e a sua recuperação. Os sistemas de armazenamento da informação permitem a sua recuperação de forma mais eficaz e, conseqüentemente, auxiliam na tomada de decisão, que, para uma organização, precisa ser responsável e racional.

Diante disso, nessa categoria, buscou-se mostrar as formas de organização e armazenamento da informação no COREN-PB.

Seguem abaixo os quadros que compõem esta categoria:

Quadro 23 - Organização e armazenamento da informação - como estão organizadas e armazenadas as informações dispostas no Conselho

CO1	Temos um arquivo interno no setor, onde armazenamos os documentos nas pastas, memorandos, ofícios, e demais documentos.
CO2	Mantemos um arquivo eletrônico com vários modelos de documentos para editar, organizados em pastas temáticas, para uso exclusivo do setor. [...] Após tramitação dos processos, estes são arquivados no arquivo geral improvisado, normalmente tentamos organizar por ano de produção. [...] Também disponibilizamos estes processos para acesso no site, de forma mais resumida.
CO3	Tudo é organizado através de pastas de A a Z, memorando, ofícios recebidos, ofícios enviados, de maneira física. Existe uma pretensão do Conselho em informatizar os processos, porém atualmente tudo é feito de maneira física.
CO4	Todo documento é guardado em pastas de A a Z, onde diferenciamos os documentos recebidos dos enviados, esses documentos são guardados aqui mesmo no setor.
CO5	Os processos no setor após todo o trâmite são arquivados de acordo com o ano e o número da caixa, tem um sistema de arquivamento lá.
CO6	São armazenadas através das pastas arquivo, anualmente fazemos um relatório para contagem dos bens para que estejam em consonância com a contabilidade.
CO7	Quando assumi o setor eu passei a digitalizar os documentos produzidos no setor, seja contratos, ofícios, memorandos, antes só existiam documentos físicos. Eu também faço <i>backups</i> semanais, nunca se sabe quando os computadores podem travar, quebrar, então para não correr o risco de perder os arquivos, eu coloco esse <i>backup</i> em outro lugar.
CO8	Armazenamos os documentos no próprio setor, tanto físico, como digital.
CO9	Fazemos o armazenamento tanto digital como físico. No setor eu guardo os documentos mais recentes, ou seja, de 2019 para cá.
CO10	Através de pastas físicas e digitais. Nossa maior ferramenta de trabalho é o sistema <i>Incorp</i> .
CO13	A organização e o armazenamento vão depender da natureza do documento, ofícios e memorando são armazenados em caixas arquivos aqui no setor. Os processos são organizados por ano e ordem alfabética. Em alguns casos, os documentos precisam ser digitalizados para tramitação digital. [...] temos um computador onde utilizamos para centralizar algumas informações, para que não fiquem informações importantes separas em cada computador, então formamos um banco de dados, onde temos tanto documentos individuais como coletivos, fazemos um <i>backup</i> a cada 15 dias.
CO14	Armazenamos tanto documento físico como digital no próprio setor.
CO15	Armazeno os documentos nas pastas no meu setor.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Quadro 24 - Organização e armazenamento da informação - as informações armazenadas já foram utilizadas para recuperar informações para resoluções de problemas

CO1	Sim, recentemente recebemos um ofício do Conselho Federal, referente a uma inscrição e foi preciso recuperar esse ofício para poder responder a uma profissional, eu tinha esse ofício numa pasta.
CO2	Sim, já precisamos em vários momentos, recuperar documentos no arquivo físico. [...] temos um pouco mais de dificuldade com os processos anteriores ao ano de 2012, pois não havia uma preocupação com organização dos documentos antigamente, mesmo assim, conseguimos recuperar, porém com mais tempo que o normal.
CO4	Sim, muitas vezes o Ministério Público encaminha um ofício solicitando um relatório de fiscalização, por exemplo, nós encaminhamos e meses depois eles reiteram o ofício dizendo que não receberam, daí nós reencaminhamos o documento. Por isso, tudo que encaminhamos é protocolado e esse protocolo fica guardado.
CO5	Sim, acontece de um processo já estar arquivado e ter que fazer o desarquivamento dele porque gerou uma outra demanda no serviço, isso acontece até com relativa frequência.
CO6	Sim, no setor é fundamental, consultamos muito documentos para resolver problemas.
CO7	Já, tínhamos perdido o documento, a sorte é que ele estava no <i>backup</i> . Então, o fato de ter recuperado em tempo hábil, contribuiu para que não pagássemos multa nem juros.
CO9	No meu setor todos os documentos são de extrema importância, sempre acontece alguma coisa, e aí temos que estar com os documentos organizados para poder fazer a recuperação.
CO12	Sim já precisei recuperar e não foi uma experiência boa, não, pois o que chamamos de arquivo não é arquivo, ele parece é um depósito de papel velho. É muito difícil recuperar qualquer documento lá, quando precisei eu passei quase um mês para achar, alguns documentos eu encontrei e outros não. Não tem organização, não tem controle, não tem quem cuide daquele local e tudo é jogado lá, documentos, processo, por não ter outro local, isso é uma falha do Conselho.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Quadro 25 - Organização e armazenamento da informação - opinião dos coordenadores de departamentos sobre os serviços de informação prestados pelo Conselho

CO2	Eu avalio de uma forma muito positiva, inclusive isso é um destaque do próprio Conselho Federal de Enfermagem, onde já fizeram uma avaliação dos portais de transparência, onde o nosso foi um dos melhores avaliados do país. [...] Claro que sempre podemos melhorar como essas informações estão dispostas, mas as informações estão lá e existe transparência.
CO3	O departamento utiliza um sistema específico chamado <i>Incorp</i> , nesse sistema eu consegui inserir toda documentação de “ação documento” dentro dele, então eu consigo saber em que fase cada processo ético se encontra, serviço esse que avalio muito positivamente, apesar de todo processo ético profissional, tramitar de forma física, no <i>Incorp</i> eu consigo organizar e saber em que fase está o processo e quem são os envolvidos, de maneira rápida.
CO4	Precisa melhorar, principalmente nesse momento de pandemia, onde a tecnologia está se sobressaindo, então acho que temos que avançar um pouco mais, sair desse mundo de papel e ir para um mundo mais tecnológico.
CO5	Fragilizada, mensalmente tem que ser enviado um relatório para o Conselho Federal e esse relatório é baseado em dados de investimento financeiro, de gasto com o setor, números de profissionais, números de profissionais afastados, salário de profissionais e esses dados chegam em cima da hora para poder ser enviado o relatório. E não há uma avaliação do regional desses dados, deveria haver uma avaliação de gestão desses dados.
CO8	Precisa melhorar ter maior digitalização dos processos de trabalho.
CO10	Precisa melhorar, as vezes eu preciso de uma determinada informação de outro setor, e o sistema <i>Incorp</i> não me dá o acesso necessário, então caso o coordenador do outro setor não esteja eu tenho que esperar, algo que poderia estar disponível para eu checar a informação e agilizar o processo.
CO11	Deveria melhorar muito, os serviços de informação são muito arcaicos, manuais.

CO14	Atualmente a gestão está tentando fazer a migração para os processos digitais. O Conselho está passando por um período de adaptações e melhorias, estamos nos preocupando com a segurança dos documentos e com a modernização dessa área, dialogando inclusive com outros órgãos, como por exemplo, o COREN São Paulo, que é o maior Conselho de Enfermagem do Brasil.
-------------	--

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Quadro 26 - Organização e armazenamento da informação - opinião dos funcionários sobre como eles avaliam a organização e armazenamento de informações do Conselho

FUN1	O volume de arquivos é muito grande, tudo era armazenado na própria sala, mas houve uma mudança, onde uma parte desse arquivo foi deslocado para o térreo do prédio, então em parte houve uma melhora por ter ficado descentralizado, porém esse arquivo do térreo encontra-se em situação precária.
FUN2	No meu setor, o armazenamento é temporário.
FUN6	O arquivo está sujo, com poucas lâmpadas, umidade, mofo, as paredes caindo.
FUN11	No meu setor é tudo virtual, com as publicações no meio digital, tentamos motivar a mídia para publicar nossas ações.
FUN12	Os documentos dos arquivos correntes estão bem organizados na própria sala, os documentos antigos estão desorganizados, alguns foram até extraviados.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Quadro 27 - Organização e armazenamento da informação - opinião dos profissionais de Enfermagem sobre como estão organizadas as informações dispostas pelo COREN-PB

AE2	O Instagram tem informações gerais, e não dividido por categorias. Sinto falta de informações por categoria.
AE5	Uma dificuldade é que não encontramos as informações e nem os serviços rápidos, principalmente os profissionais mais antigos que não estão familiarizados com computadores, internet. Precisamos de um formato mais simplificado para acessar os serviços. A transparência do Conselho é horrível de acessar, às vezes fica fora do ar, chegar ao destino é difícil. Poderia descomplicar esse acesso.
TE10	Acho que a gente precisa de um site mais acessível, estando tudo mais visível, muito mais fácil.
TE17	As informações organizadas pelo COREN estão vagas e complexas, eles poderiam ser mais didáticos, mais dinâmicos, mais acessíveis, ter mais meios de comunicação, assim haveria um <i>feedback</i> .
ENF2	O acesso ao site era para ser mais fácil, acho muito complexo. O site também poderia ser mais atrativo, a gente só procura para pegar nada consta, boleto, essas coisas, a gente não sente atraído para se informar nele.
ENF8	Eu acho o site complexo, você tem que dar vários cliques até chegar aonde quer.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Conforme os depoimentos, observa-se que cada coordenador é responsável pela organização e armazenamento dos documentos de seu setor, não existindo procedimentos institucionalizados quanto a essas práticas. Alguns acham pertinente a digitalização e fazem por conta própria, de acordo com sua necessidade. Nesse processo de organização e armazenamento, os conselheiros não estão envolvidos diretamente, ficando a cargo dos coordenadores e funcionários essa tarefa.

A organização e o armazenamento de documentos são imprescindíveis para uma boa recuperação e disponibilização da informação e, considerando que o COREN-PB é um órgão regulamentador profissional, essas informações devem, também, ser de fácil acesso. Além disso, o descarte inadequado que nessa instituição é realizado de forma precária e sem critérios, pode gerar transtornos e perdas irreparáveis.

Destarte, para Choo (2011, p. 401), “a informação é recuperada para facilitar o debate, a discussão e o diálogo, assim como para responder a perguntas, interpretar situações ou resolver problemas”. Nesse sentido, houve uma unanimidade no que tange às recuperações de documentos para a resolução de problemas, conforme as declarações de todos os coordenadores, que podem ser conferidas no quadro 22.

Observa-se que cada setor de trabalho faz sua própria organização, conforme já foi mencionado, porém, em alguns setores verifica-se certa urgência na tomada de medidas para que a informação não seja comprometida e venha a causar transtornos para a gestão. Vale considerar, diante desse panorama, o depoimento de **CO12**:

Sim já precisei recuperar e não foi uma experiência boa não, pois o que chamamos de arquivo não é arquivo, ele parece é um depósito de papel velho. É muito difícil recuperar qualquer documento lá, quando precisei eu passei quase um mês para achar, alguns documentos eu encontrei e outros não. Não tem organização, não tem controle, não tem quem cuide daquele local e tudo é jogado lá, documentos, processo, por não ter outro local, isso é uma falha do Conselho.

FUN1 e **FUN6**, em suas declarações, também emitem preocupações nesse sentido, enfatizando as precárias condições do arquivo permanente, o qual apresenta umidade, mofo e paredes caindo. Verifica-se a ausência de uma gestão de documentos, prática arquivística responsável por administrar o documento em todas as suas fases: corrente, intermediária e permanente.

Diante disso, a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências, em seu artigo 3º, considera como gestão de documentos “o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente” (BRASIL, 1991, n.p.). Nesse sentido, o artigo citado, faz menção ao conceito de gestão de documentos, prática fundamental, não só para uma boa organização e armazenamento das informações, mas também para a preservação da memória e da cultura da instituição.

Destarte, percebe-se a ausência da gestão documental ou gestão de documentos, que segundo Moreno (2008), tem como objetivo: assegurar uma documentação adequada; garantir a preservação e o acesso aos documentos; permitir a recuperação das informações de forma ágil e eficaz; proporcionar o cuidado adequado e o armazenamento a baixo custo; reduzir ao essencial a massa documental produzida e aperfeiçoar os recursos humanos, físicos e materiais. As ações da gestão documental, ou gestão de documentos, fazem claramente uma ponte com a administração, estabelecendo medidas de rotina, manutenção, uso e avaliação de documentos arquivísticos, essenciais para o órgão.

Verifica-se, nas declarações dos coordenadores, uma preocupação em manter seus acervos organizados, embora essa organização e armazenamento sejam realizados de forma empírica e intuitiva, o que acaba resultando em um acúmulo inevitável de massa documental, o que gera problemas de guarda permanente, principalmente no que tange às questões estruturais e físicas, conforme já foi mencionado.

Contudo, destaca-se que, sem gestão documental, não há plano de classificação de documentos e, sem plano de classificação, não há tabela de temporalidade, o que, por sua vez gera a não eliminação dos documentos desnecessários, provocando, assim, o acúmulo indiscriminado de massa documental, com seus típicos problemas estruturais, além da negligência da preservação da memória e da cultura do Conselho, visto que os arquivos são a identidade das instituições.

Diante desse contexto, verifica-se que todo o fluxo informacional fica comprometido, o que acaba refletindo também no que concerne à não disponibilização de informações – nem mesmo no site – sobre a história ou memória do órgão, que teve sua fundação no ano de 1975. Para Pereira (2011, p. 24) “os documentos são uma forma de expressão da memória, então os arquivos são os detentores da memória individual e coletiva, servindo de suporte para a constituição da história das instituições e da identidade de um determinado povo”.

Vale ressaltar, também, nesse sentido, as avaliações dos entrevistados sobre o sistema *Incorp*. Segundo os depoimentos dos coordenadores, acerca dos serviços de informações prestados pelo Conselho, é preciso melhorar o sistema *Incorp*, o qual possui funções específicas em cada departamento, porém muitas vezes algumas informações necessitam ser compartilhadas entre eles, o que ainda é um problema. Durante as entrevistas, percebeu-se a necessidade de que sejam planejadas reuniões entre os setores para viabilizar a prática de discussões e diálogos. Porém, o déficit de recursos humanos e a sobrecarga de trabalho dos funcionários foram apontados como causas da não organização desses encontros. Merece

destaque que muitos problemas, apontados a seguir, poderiam ser facilmente resolvidos, caso essas reuniões fossem colocadas em práticas.

Apesar do Sistema *Incorpnet* estar presente em quase todos os setores do órgão, há a falta diálogo e interação entre eles, como bem mencionou **CO10**, que por vezes tem que esperar a resposta de determinado coordenador para poder dar andamento a um processo, já que o *Incorp* é limitado nesse sentido. Observa-se essa limitação na comunicação do *Incorp*, já que não existe, nesse sistema, o compartilhamento e a interligação de informações que são muitas vezes utilizadas rotineiramente pelos coordenadores, como, por exemplo, saber se um determinado profissional, inscrito no Conselho, possui ou não um processo ético contra ele. Trata-se de uma informação importante, pois vai definir muitas tomadas de decisões sobre assuntos diversos. Assim, se qualquer coordenador depender dessa informação, terá que se comunicar diretamente com o coordenador do processo ético, o que gera centralização de informação e consequente atraso nos processos.

Outra questão apontada, conforme o relato de **CO5**, que consta no quadro 23, é que algumas informações só são disponibilizadas para um determinado setor, a partir da necessidade do envio um de relatório para o COFEN. Alguns dados como aqueles sobre *investimento financeiro, de gastos com o setor, números de profissionais, números de profissionais afastados, salário de profissionais*, somente são disponibilizados *em cima da hora* e mediante a elaboração de um relatório, o que contribui para engessar e dificultar a obtenção de informações pelos setores. Esta é uma questão que requer um planejamento adequado, pois isso melhoraria a gestão das questões orçamentárias do Conselho.

Dessa forma, e ainda de acordo com Choo (2011), dentro de uma organização, para que a tomada de decisão seja realizada de forma racional e responsável, faz-se necessário um registro das histórias de decisão. Ainda conforme o autor, as decisões são influenciáveis entre si, e conjecturas e hipóteses que orientam decisões antigas podem não estar disponíveis no registro armazenado. Esses dois fatores podem complicar a recuperação da informação, por essa razão, métodos mais flexíveis de acesso, representação e concatenamento de informações são imprescindíveis para recuperar não só o contexto, mas também o subtexto que irá permitir a compreensão e a avaliação de decisões passadas.

Nesse sentido, esta categoria identificou as formas de organização e armazenamento da informação no COREN-PB. Diante do exposto, aponta-se a necessidade de melhorias na organização e armazenamento das documentações da instituição, objetivando viabilizar que as tomadas de decisões ocorram de maneira mais responsável e racional, com acesso a informações de qualidade e que satisfaçam as necessidades dos seus públicos nesse sentido.

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

Quadro 28 – Síntese da categoria organização e armazenamento da informação

CATEGORIA DE SUJEITOS	ORGANIZAÇÃO E ARMAZENAMENTO DA INFORMAÇÃO
Coordenadores e funcionários do Conselho	• Cada coordenador é responsável pela organização e armazenamento dos documentos do seu setor, observando-se, assim, a ausência de uma padronização nesse processo; • A digitalização de documentos também é realizada por decisão de cada coordenador ou funcionário, de acordo com a necessidade do seu setor; • Há a ausência de Gestão Documental, o que compromete o fluxo informacional e reflete na disponibilização de informações nos meios de comunicação oficiais da autarquia.
Conselheiros e Presidente da autarquia	• Os conselheiros e o Presidente não estão envolvidos diretamente no processo de organização e armazenamento de documentos da autarquia.
Profissionais de Enfermagem	• O portal da transparência é de difícil acesso e o profissional precisa procurar a aba correta e dar vários cliques até chegar à informação desejada; • As informações organizadas pelo COREN são vagas e complexas, os inscritos afirmam que poderia ser mais didáticas. Precisamos de um formato mais simplificado para acessar os serviços; • O Instagram poderia ter postagens divididas por categorias.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

6.2.4 Categoria 4 – Produtos e serviços de informação

Esta categoria procurou verificar em que medida os produtos e serviços informacionais disponíveis para os profissionais de Enfermagem da Paraíba atendem as suas necessidades.

Segundo Choo (2011), para garantir que as necessidades de informação dos membros da instituição sejam atendidas é fundamental que haja uma combinação equilibrada dos produtos e serviços, sendo este o papel principal da administração da informação.

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

De acordo com Choo (2011, p. 403), “qualidades que agregam valor são aquelas que sinalizam, intensificam ou reforçam a utilidade potencial das mensagens no sistema”. Taylor

(1986) identifica essas qualidades, que são: facilidade de uso, redução de ruído, adaptabilidade, economia de tempo e custo.

Seguem os quadros:

Quadro 29 - Produtos e serviços de informação - opinião dos coordenadores de departamento sobre os produtos e serviços disponíveis para os profissionais de Enfermagem

CO1	No site estão disponíveis quais documentações são necessárias para inscrição de categoria, inscrição de especialista, Certidão de Responsabilidade Técnica-CRT, também estão disponíveis os valores. O site tem o atendimento online, onde emite o nada consta, boletos. [...] Tem muita gente que não consegue o atendimento pelo site, chegam aqui relatando que não conseguiu emitir um nada consta, mas essa aba é autoexplicativa e vai dizer o porquê não está havendo a emissão, no entanto os profissionais não leem, é uma questão de atenção.
CO2	Disponibilizamos no site, na aba portal da transparência, os contratos firmados, os extratos de contratos, os empenhos, avisos de licitação. Estando discriminadas as datas de vigência dos contratos, os valores a serem pagos, a empresa que foi contratada, o CNPJ da empresa, em alguns casos, também disponibilizados as cotações orçamentárias e de onde estão vindo os recursos que irão cobrir aquela despesa.
CO4	Meu setor é responsável pelo Certificado de Responsabilidade Técnica-CRT, mantemos contato com o profissional diariamente através de e-mail, telefone. A entrega desse certificado hoje é feita através de e-mail para que seja algo mais rápido e evitando também a vinda presencialmente aqui no órgão.
CO8	No site os profissionais encontram as resoluções do Sistema COFEN/CORENs, prestações de contas, de acordo com Lei de Acesso a Informação (LAI), ficha cadastral de cada profissional de Enfermagem, além dos boletos e certidão de nada consta. [...] Uma sugestão que tenho é que a plenária do Conselho promova reuniões/treinamentos para melhorar os serviços de informações do regional, tanto para os chefes dos setores como para os funcionários.
CO9	Mensalmente eu forneço para o controlador do Conselho as informações referentes aos salários de todos os funcionários, colaboradores e estagiários, para poder publicar no portal da transparência.
CO10	Através do site o profissional tem acesso à tramitação de seu processo.
CO12	Todas as informações referentes à parte financeira estão disponíveis no portal da transferência do site do Conselho. Tudo que é pago aqui, como receita, despesas, até porque é uma exigência do Tribunal de Contas.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Quadro 30- Produtos e serviços de informação - opinião dos profissionais de Enfermagem sobre o atendimento das necessidades de informação pelos profissionais e os produtos e serviços oferecidos pelo órgão

AE2	Não sei como fazer denúncias, mas teria muitas para fazer. [...] Eu acho o acesso às informações do COREN muito difícil, a gente liga eles não atendem, somente depois de muitas tentativas eu consegui através do e-mail.
AE4	Não conheço os serviços que o COREN oferece, e me sinto abandonada, na época que o curso de auxiliar foi extinto não tivemos nenhum esforço do COREN de nos explicar como ficaria nossa situação. [...] Se eu hoje fosse fazer uma denúncia no Conselho eu não saberia, eu acho que deve ser pelo site. [...] Agora que já sei sobre o Instagram e o WhatsApp, acredito que isso vai ajudar muito.
AE7	Sobre saber fazer denúncias eu disponho dessas informações por ter ido atrás e não por o COREN ter disponibilizado isso, existe uma limitação em relação a isso. Na Paraíba somos 45 mil profissionais de Enfermagem e existe uma precariedade muito grande no que diz respeito ao que o COREN faz, basta você perguntar a um técnico ou a um enfermeiro o que

	o COREN faz, é muito difícil eles saberem responder. A função que eles vão dizer é mandar o boleto todo mês de janeiro.
TE1	Ninguém vai para o site para ler notícia, aliás, há quem vá, mas a maioria vai em busca dos serviços e poderiam estar no site de uma maneira mais fácil.
TE9	Eu acho o site muito poluído para a pessoa encontrar a parte do autoatendimento que fica lá no “cantinho”, não é todo mundo que tem habilidade com a internet, o COREN poderia dar uma reformulada na página e torná-la mais funcional.
TE11	Já utilizei o serviço de ouvidoria do COREN pelo site para fazer uma denúncia, achei de fácil acesso, porém não obtive resposta. Fiz no período da pandemia em 2020, deve ter sido por isso.
TE12	Eu acho que as informações poderiam ser de mais fácil acesso, também acho que um canal de TV ou algo assim iria facilitar. [...] Com relação ao site, acho que tá legal a organização por lá, eu sempre consigo acessar direitinho.
TE13	Na gestão de Dr. Ronaldo tinha um canal onde eram divulgados cursos, atualizações, novidades, eu sinto muita falta. Isso poderia voltar.
ENF4	Eu não quero ser injusta, eu não acompanho o COREN no Instagram e em nada. Eu só me interessei pelos cursos que eles oferecem, nisso eu fico de olho.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Quadro 31 - Produtos e serviços de informação - opinião dos conselheiros sobre como os produtos e serviços de informação, oferecidos pelo COREN-PB, atendem as necessidades dos profissionais

CS1	As redes sociais hoje são fundamentais para divulgação de nossas ações, serviços e cursos. Existem alguns serviços que o órgão oferece que têm maior demanda como: parcelamento de dívidas, temos um índice grande de inadimplentes, então quando as instituições pedem a certidão de nada consta, o profissional precisa estar em dia com suas obrigações financeiras junto ao Conselho; renovação de carteira, pois o profissional não pode trabalhar com sua carteira atrasada; e a certidão de reponsabilidade, o profissional precisa estar com essa documentação em dia.
CS2	Através das redes sociais conseguimos divulgar muitas coisas, como eventos, cursos, comunicados, sempre pelo WhatsApp, Instagram e Facebook. Através do site temos a ouvidoria.
CS3	Sobre os cursos e capacitação para os profissionais, no momento estamos em fase de planejamento. O que temos são os Grupos de Trabalho-GT para organizar as temáticas e posteriormente oferecer os cursos. Já sobre os serviços, eu acredito que suprem, sim, as necessidades dos profissionais. O Conselho oferece a possibilidade de o profissional resolver tudo pelo site, com exceção das situações que exigem a presença do interessado. Nesse sentido, eu acho que contempla o desejo dos profissionais.
CS4	Nós temos uma categoria muito grande, então fica difícil você abranger todo mundo, fica difícil você dar assistência a todo mundo, sempre vai ter alguém que vai estar insatisfeito, mas isso é esperado devido ao tamanho. [...] Muitas vezes a visita do conselheiro juntamente com a presidente para averiguação de fatos <i>in loco</i> faz com que os profissionais já fiquem satisfeitos.
CS5	Primeiramente precisamos de um bom local para receber nossos colegas, nossa pretensão é de proporcionar para os profissionais um local mais digno, com uma infraestrutura melhor para os funcionários, para os conselheiros e para nossa clientela. [...] Temos o Coren Móvel que permite que o profissional seja atendido na sua cidade sem precisar se deslocar até Campina Grande ou João Pessoa.
CS6	Acho muito importantes as comissões de ética nos serviços, pois uma comissão atuante sana os problemas no próprio hospital sem que precise levar as demandas ao Conselho. [...] Sempre divulgamos informações nas redes sociais, principalmente no Instagram, onde aumentou bastante nosso número de seguidores. [...] Temos uma ferramenta rica, temos o site do COFEN, temos agora o <i>Cofen Play</i> .
CS8	Eu acredito que os serviços atendem as necessidades dos profissionais. Normalmente quando o profissional tem algum problema, orientamos enviar pela ouvidoria. [...] O site do COREN é completo de tudo, e eu tenho percebido que as pessoas não gostam muito de procurar as coisas no site.
CS9	Desde que assumimos a gestão estamos em constante aprimoramento, estamos fazendo

	levantamentos para identificar o que precisa ser mudado, estamos em processo de mudança sempre para melhorar. O site tem algumas deficiências que estamos querendo mudar, então em breve estará entrando em processo de melhoria. Hoje temos o site, Facebook, WhatsApp e Instagram, que atende as necessidades, sim, mas não 100%. Temos a deficiência de telefone que é muita sentida pelos profissionais que gostam de ouvir a voz, de falar.
--	--

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Quadro 32 - Produtos e serviços de informação - opinião dos funcionários do Conselho sobre como os produtos e serviços de informação oferecidos pelo COREN-PB atendem as necessidades dos profissionais

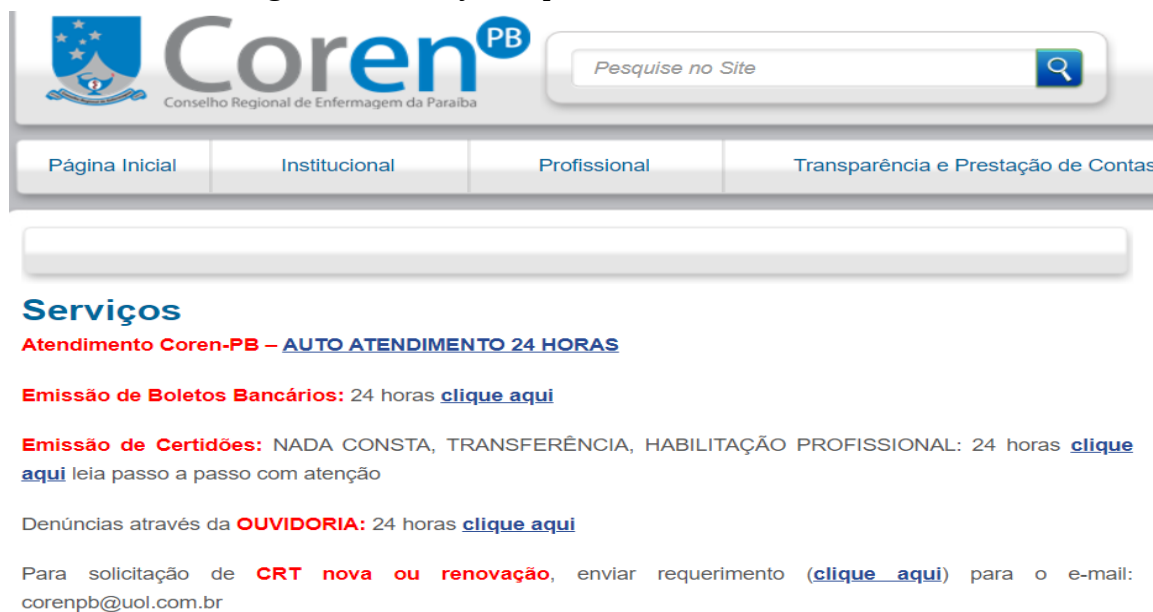
FUN2	Recentemente foi lançado o <i>Cofen Play</i> , onde o Conselho Federal está tentando diminuir essa distância entre Conselho e profissionais, lá vai ter serviços, acesso a capacitação, legislações, isso vai facilitar muito.
FUN7	As informações dispostas no site são acessíveis e de fácil entendimento, além de estarem atualizadas, tanto no portal da transparência como na aba “últimas notícias”.
FUN11	Na minha opinião não atendem, pois temos uma demanda muito alta de profissionais e falta equipe, a maioria dos setores do Conselho está sobrecarregada. Eu sinto que falta um relacionamento com o público, por exemplo, eu não consigo responder a todos os comentários no Instagram e a meu ver isso deveria ser feito. [...] São muitos meios para uma pessoa só responder e atender, então infelizmente há essa ineficiência.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Nessa categoria o estudo identificou os produtos e serviços, disponíveis no COREN-PB, utilizados pelos sujeitos da pesquisa. Os recursos informacionais foram desenvolvidos com o propósito de ajudar os profissionais na busca e uso da informação, além da utilização dos serviços com confiabilidade e qualidade.

O site é a principal ferramenta virtual de oferta dos serviços, além de ser um produto informacional por meio do qual o profissional de Enfermagem pode se manter informado e atualizado sobre tudo que acontece na sua profissão, por meio do acesso às leis, resoluções, decisões e pareceres. Os serviços oferecidos pelo site são: emissão de boletos e nada consta; requisição para a renovação de carteira; acompanhamento de protocolos sobre a certidão de responsabilidade técnica (conforme a figura 9), além do portal da transparência e também da ouvidoria – canal onde podem ser feitos elogios, denúncias, dentre outros.

Figura 9 – Serviços disponíveis do site do COREN-PB



Fonte: COREN-PB (2021).

Conforme já foi visto em categorias anteriores, o COREN-PB também dispõe de redes sociais, como o WhatsApp, Instagram e Youtube. No Instagram são disponibilizadas, todos os dias, informações compactas sobre o exercício profissional, novidades de pareceres, resoluções, leis, novos serviços, *lives*, oferecimento de cursos e atualizações sobre o Projeto de Lei nº 2564, de 2020, que institui o piso salarial para categoria. A luta pelo piso salarial da categoria é, atualmente, a principal temática abordada no Instagram, que, por sinal, durante o ano de 2021, já rendeu várias *lives*, uma vez que se trata de um tema muito procurado e debatido pela categoria. Por fim, vale registrar que o canal do COREN/PB no Youtube não é atualizado desde 2017.

De acordo com os depoimentos dos coordenadores, o site dispõe das informações necessárias para a categoria se manter atualizada sobre tudo o que acontece no Conselho e as legislações, e como vimos, também são dispostas, além dos serviços e produtos. Para **CO8**, *no site os profissionais encontram as resoluções do Sistema COFEN/CORENs, as prestações de contas de acordo com Lei de Acesso a Informação (LAI), a ficha cadastral de cada profissional de Enfermagem, além dos boletos e certidão de nada consta.*

Um dos serviços mais acessados no COREN é a emissão da certidão de nada consta. Ele foi mencionado por **CO1**, **CO8**, **TE12** e **CS1**. Essa certidão diz que o profissional está habilitado para o exercício profissional e que também se encontra adimplente com suas obrigações pecuniárias.

Um desses produtos de informação, desenvolvidos pelo COREN-PB, no ano de 2019, foi uma pequena publicação contendo as principais Leis e Resoluções do Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem. Contudo, não foi feito um esforço para que essa publicação abordasse tais legislações de maneira comentada. Nesse sentido, observou-se a necessidade de poder contar com a elaboração de produtos de informação mais acessíveis, em uma linguagem apropriada para o perfil de público que o órgão necessita atingir.

Outra maneira de tornar mais acessíveis essas informações poderia ser, nesse caso, a elaboração de um manual abordando toda a legislação de maior utilização de maneira comentada e também a produção de vídeos explicativos sobre as leis ou resoluções de maior procura.

A publicação existente é intitulada *Legislação básica para o exercício da Enfermagem* e está disponível no formato impresso e também no site do Conselho. Ela pode ser adquirida, no formato impresso, gratuitamente nas duas sedes do Conselho. Vale mencionar que, durante os grupos focais, a grande maioria dos profissionais não conhecia esse material, mesmo constatando que se constitui na última postagem realizada na biblioteca virtual do site do Conselho, que data do ano de 2020.

Para facilitar a visualização dos principais produtos desenvolvidos pelo COREN-PB e que estão disponíveis no site, mais especificamente na aba *biblioteca virtual*, tem-se o quadro 30, abaixo.

Quadro 33 – Produtos informacionais elaborados pelo COREN-PB e disponibilizados no site.

TÍTULO DA OBRA	FORMATO	DATA INICIAL DA PUBLICAÇÃO	INÍCIO DA DIVULGAÇÃO NO SITE
Legislação Básica para o Exercício da Enfermagem	Impresso e digital	2019	2020
Jornal Ações e Realizações Coren-PB	Impresso e digital	2016	2017
Feridas complexas e estomias: Aspectos preventivos e manejo clínico	Digital (<i>E-book</i>)	2016	2016
Gibi AE enfermagem	Digital	2014	2016
Gibi Coren-PB	Digital	2014	2016
Livro comissão de ética Coren-PB	Digital (<i>E-book</i>)	2015	2016
Livro legislação básica Coren-PB	Digital (<i>E-book</i>)	2015	2016
Guia Básico do Socorrista Coren-PB	Digital (<i>E-book</i>)	2015	2016
Livro protocolo do Enfermeiro Coren-PB	Digital (<i>E-book</i>)	2015	2016

Fonte: Elaboração própria, baseado no site do COREN-PB (2021).

Merece destacar que, conforme já foi mencionado na categoria 1, a *TV COREN PB*, é um canal no YouTube, onde periodicamente abordava-se um assunto específico, com especialistas da área, sempre convidados pelo Conselho, objetivando capacitar, orientar,

informar e atualizar os profissionais de Enfermagem. Em 2014, foi lançado também o projeto *Terças do Conhecimento*, e, no ano de 2017, surgiu o projeto *Rodas de Conversas*. Esses projetos foram todos idealizados pela antiga gestão do órgão, mas, infelizmente, não houve continuidade, fazendo com que tais iniciativas se perdessem com o tempo. Até hoje, inclusive, ainda existe, no site do órgão, uma aba intitulada *TV COREN-PB*, que direciona o usuário para o canal do YouTube.

As contribuições que estes projetos trouxeram para os profissionais, foram muito importantes e significativas, pois eles abordavam assuntos de grande interesse para a categoria, além de serem elaborados de forma a facilitar ao máximo o entendimento e a compreensão dos seus conteúdos por um numeroso público-alvo, residente em todas as regiões da Paraíba. Foram iniciativas muito elogiadas pelos profissionais durante os grupos focais, havendo muitos pedidos para que o Conselho retome a oferta desses produtos informacionais.

Através do site, encontra-se, também, o serviço de ouvidoria, onde é possível realizar denúncias, fazer reclamações, elogios. “A Ouvidoria do Conselho Federal de Enfermagem disponibiliza seus serviços para profissionais de enfermagem, comunidade, estudantes, colaboradores do Sistema” (COFEN, 2011). O depoimento de **TE11** faz uma avaliação desse serviço: *Já utilizei o serviço de ouvidoria do COREN, pelo site, para fazer uma denúncia. Achei de fácil acesso, porém até hoje não obtive resposta. Fiz no período da pandemia em 2020, deve ter sido por isso.* Observe-se que é um serviço amplo e destinado não só para os profissionais de Enfermagem, mas também para toda a sociedade.

Outro problema do serviço de ouvidoria está na forma de acesso, pois a aba existente no site do Conselho para se chegar até esse serviço está denominada equivocadamente de *denúncias e solicitações*. Ora, isso gera ambiguidade, havendo a necessidade de rever a representação da informação, para direcionar melhor o usuário que deseje fazer uso desse serviço.

Prosseguindo, foi observado que, conforme os depoimentos de **AE2** e **AE4**, uma boa parcela dos profissionais não conhece os procedimentos que devem ser seguidos para a realização de uma denúncia. As denúncias, além de serem realizadas através da ouvidoria no site, também podem ser feitas presencialmente no Departamento de Processo Ético do Conselho. A Enfermagem é uma profissão que deve estar sempre alinhada aos preceitos éticos, em conformidade com o seu Código de Ética. Por isso mesmo, torna-se imprescindível que os profissionais saibam identificar quando determinadas situações fogem ou contrariam esse princípio, para que, então, possam comunicar isso imediatamente ao Conselho.

Essa disponibilização dos serviços no site foi alvo de muitas reclamações dos entrevistados durante a pesquisa. As críticas recaíram na forma como as informações estão dispostas e também no tipo de conteúdos abordados, que, segundo eles, não são nada atrativos. Para *TE1*, *ninguém vai para o site para ler notícia, aliás, há quem vá, mas a maioria vai em busca dos serviços e eles poderiam estar no site de uma maneira mais fácil.*

As declarações deixam clara a necessidade de adaptação do site para atender melhor às demandas dos usuários. A exigência pede a realização de uma reformulação da página, do ponto de vista da arquitetura da informação, com o objetivo de facilitar a navegação e o acesso às informações que ali se encontram disponíveis. Outra sugestão levantada foi atrelar ao site um *chat*, onde os públicos poderiam esclarecer dúvidas e solicitar ainda outras informações mais específicas que porventura não estejam ali disponíveis. Tais esforços estão voltados a solucionar tais dificuldades de acesso. Diante disso, Choo (2011, p. 404) afirma que “a adaptabilidade se refere à capacidade que tem o serviço de responder às necessidades e circunstâncias dos usuários em seu ambiente profissional”.

Ainda referente ao site, a aba *Mais Notícias* encontra-se na primeira página. Lá são disponibilizados os principais acontecimentos, novidades, atualizações sobre o órgão e a categoria, além dos cursos disponíveis e dos *links* para a inscrição dos profissionais. No entanto, devido ao atual período pandêmico, essa prática de cursos e atualizações não foi tão frequente, com exceção para o mês de maio, quando se comemora a Semana da Enfermagem. Durante esse mês, então, o COREN-PB promoveu uma série de eventos, palestras, cursos, convidando diferentes especialistas da área da Enfermagem e Saúde para abordarem temas atuais. Houve a participação de centenas de profissionais, o que prova que o interesse é grande, percebendo-se que o problema reside mesmo é na forma de gestão dessas informações.

Já o WhatsApp do Conselho é um canal que possui algumas funções específicas, onde o profissional é direcionado, inclusive, para algumas abas do site ou para um atendente, desde que isso ocorra em horário comercial. Estas abas tratam dos seguintes serviços: boletos e certidões; documentação e valores para inscrição; agendamento diversos e ouvidoria. Além disso, também ficam disponíveis alguns *links* como o que trata da inscrição de alguns cursos que estão sendo ofertados no momento, outro que aborda a agenda do Coren Móvel e ainda outro que informa sobre o andamento das medidas que tentam estabelecer o piso salarial da Enfermagem.

Ainda no WhatsApp, com exceção da aba *falar com um atendente*, todas as outras são direcionadas para o site. Sobre esse canal de comunicação, o site emitiu uma nota, no ano de

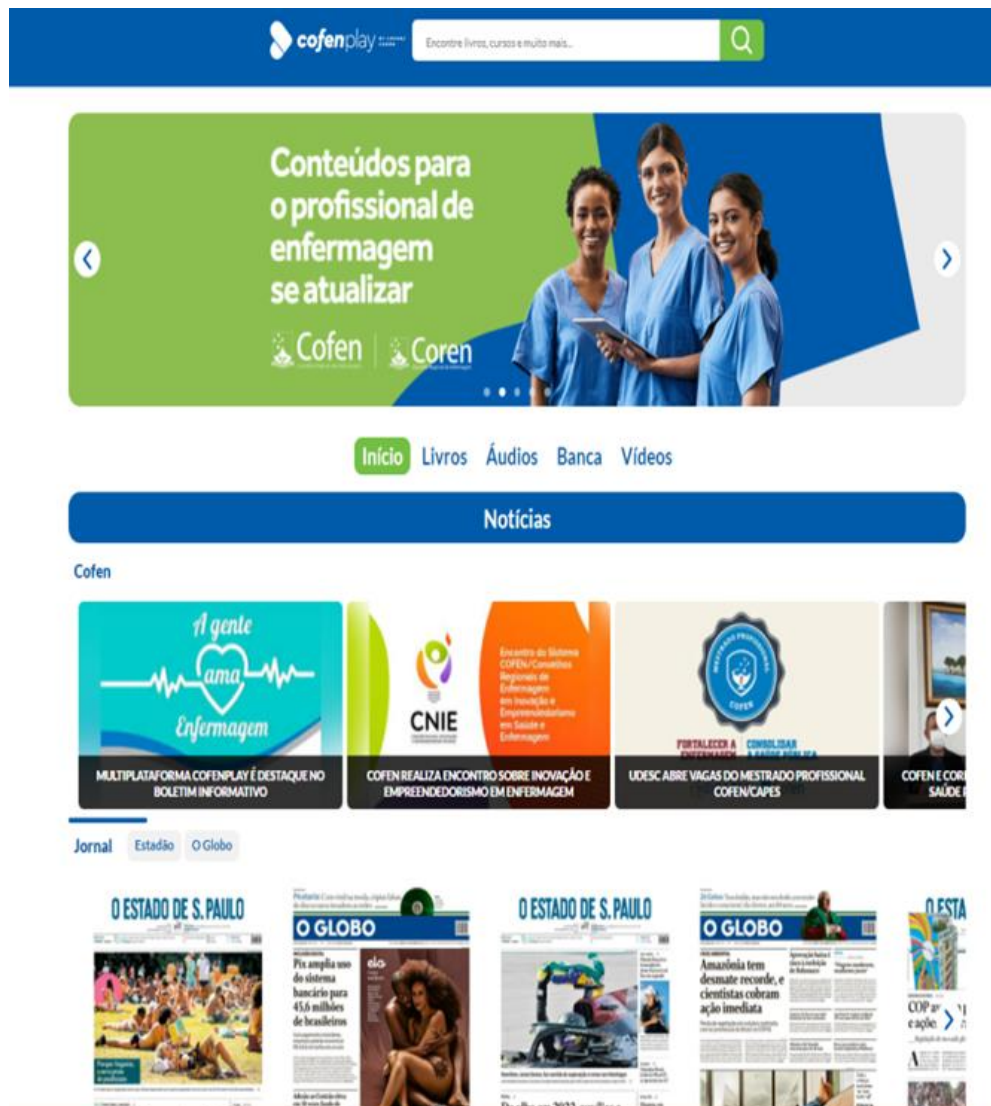
2020, onde chamava atenção para os mais de quatro mil e duzentos atendimentos remotos realizados através do WhatsApp. Números estes que, atualmente, devem ser bem superiores, visto que a pandemia intensificou os atendimentos remotos.

É importante mencionar durante o 23º Congresso Brasileiro dos Conselhos de Enfermagem (CBCENF), realizado no ano de 2021, na cidade de Florianópolis-SC, e que é o maior evento científico anual da área de Enfermagem na América, foi lançado o *Cofen Play*, conforme mencionaram **CS6** e **FUN2**. O *Cofen Play*, de acordo com COFEN (2021), consiste em uma multiplataforma digital, que “traz conteúdos educacionais, informação, entretenimento e serviços, reunindo, no mesmo ambiente, projetos e iniciativas do Cofen e Conselhos Regionais.” Percebe-se que esta é uma experiência bastante inovadora e que visa facilitar o acesso à informação dos profissionais.

Além de serviços, a plataforma reúne centenas de livros da área de Enfermagem e Saúde, jornais, revistas, vídeos, podcasts, audiolivros e muito mais. O *Cofen Play* prevê expansão, com acesso aos cursos do Programa Proficiência e do programa Pós TEC Enfermagem (COFEN, 2021, n.p.).

O *Cofen Play* foi desenvolvido pelo Conselho Federal de Enfermagem, o qual agrega mais de 2 milhões e 600 mil profissionais de Enfermagem. Trata-se de uma ferramenta inédita, gratuita, com conteúdos variados e importantes para a categoria. No entanto, para que todos os produtos e serviços informacionais, contidos no aplicativo, sejam acessados de forma correta, faz-se necessário promover uma série de esforços de divulgação, tutoriais, orientações, vídeos explicativos, etc., para que os profissionais possam utilizá-lo da melhor forma possível, dele extraindo as informações e o conhecimento necessários para atender as demandas pessoais de cada um. Observa-se, na figura 10, o *layout* do aplicativo.

Figura 10 – Aplicativo *Cofen Play*



Fonte: COFEN (2021).

Na fala de **CS4**, se percebe uma justificativa, relacionada às atuais limitações de acesso à informação, que reside no grande número de profissionais que a categoria abarca. Ora, o fato de a categoria ser numerosa e por isso mesmo apresentar uma grande demanda por informações e serviços, deve fazer com que o órgão procure estar em condições de suprir as necessidades de seus inscritos, pois é inaceitável o argumento de que o profissional acaba ficando sem resposta, quando necessita de orientações do Conselho, em decorrência do grande número de profissionais inscritos. Destarte, adaptar o site para que os inscritos possam realizar todas as consultas, procedimentos, esclarecimentos de dúvidas, buscar as mais diversas informações, bem como alterar seus dados ajudaria a todos não só a cumprirem o que

determina a legislação, mas também auxiliaria o próprio órgão a entrar em contato e interagir com os profissionais, quando isso fosse necessário.

Os conselheiros, no geral, afirmam que os produtos e serviços disponibilizados pelo Conselho atendem as necessidades da categoria de Enfermagem, no entanto, conforme já apontamos, os profissionais não se sentem totalmente contemplados com os serviços. Segundo o depoimento de **CS9**, tais situações encaminham-se para uma resolução:

Desde que assumimos a gestão estamos em constante aprimoramento, estamos fazendo levantamentos para identificar o que precisa ser mudado, estamos em processo de mudança sempre para melhorar. O site tem algumas deficiências que estamos querendo mudar, então em breve estará entrando em processo de melhoria. Hoje temos o site, Facebook, WhatsApp e Instagram, que atende as necessidades, sim, mas não 100%. Temos a deficiência de telefone que é muita sentida pelos profissionais que gostam de ouvir a voz, de falar.

Portanto, para que o uso dos produtos e serviços de informação seja eficaz, faz-se necessário contar com uma equipe suficiente para poder dar suporte a todo esse trabalho, já que estes funcionários é que ficarão responsáveis por reformular as fontes de informação, adaptando-as às reais necessidades dos seus usuários nesse aspecto. Assim, as questões levantadas, nesta categoria, devem ser trabalhadas visando oferecer, aos usuários, subsídios para que suas necessidades, em matéria de informação, sejam atendidas.

Quadro 34 – Síntese da categoria produtos e serviços de informação

CATEGORIA DE SUJEITOS	PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO
Coordenadores e funcionários do Conselho	- Recentemente foi lançado o <i>Cofen Play</i>, onde o profissional terá acesso a serviços, oportunidades de capacitação, legislações, etc.; - Os serviços oferecidos pelo site são: emissão de boletos e nada consta; requisição para a renovação de carteira; acompanhamento de protocolos sobre a certidão de responsabilidade técnica; - Através do site os profissionais têm acesso às resoluções do Sistema COFEN/CORENs, prestações de contas (conforme a Lei de Acesso a Informação (LAI) e ficha cadastral de cada profissional de Enfermagem.
Conselheiros e Presidente da autarquia	- Nas redes sociais (WhatsApp, Instagram e Facebook) são divulgadas várias informações de grande interesse, como eventos, cursos e comunicados diversos. - Há o serviço de ouvidoria que está disponível no site; - Atualmente os cursos e capacitação para os profissionais encontram-se em fase de planejamento. Existem os Grupos de Trabalho-GT para organizar as temáticas e oferecer os cursos posteriormente; - A luta pelo piso salarial da categoria é, atualmente, a principal temática abordada no Instagram, que inclusive tem gerado várias <i>lives</i>.
Profissionais de Enfermagem	Em 2014, foi lançado o projeto <i>Terças do Conhecimento</i>, e, no ano de 2017, surgiu o projeto <i>Rodas de Conversas</i>, ambos no canal TV Coren PB, acessíveis pelo Youtube. Tais projetos não tiveram continuidade, porém são sempre lembrados pelos profissionais.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

6.2.5 Categoria 5 – Distribuição da informação

A distribuição da informação, segundo Choo (2011), refere-se à disseminação da informação pela organização, fazendo com que ela chegue ao usuário certo, no formato, local e momento adequados. Uma distribuição abrangente pode atingir bons resultados, provocando o aumento do aprendizado organizacional, uma melhor eficácia na recuperação da informação, bem como a criação de novas informações. A distribuição da informação promove e facilita o compartilhamento de informações, que é imprescindível para a produção do conhecimento e tomada de decisões.

Desse modo, esta categoria buscou apontar quais as maneiras de distribuição e compartilhamento das informações são produzidas pelo COREN-PB para atender as necessidades de informação dos seus públicos. Sendo assim, exibiremos nos quadros, a seguir, as falas mais relevantes.

Quadro 35 - Distribuição da informação - opinião dos coordenadores de setores sobre a distribuição e o compartilhamento das informações produzidas pelo Conselho

CO1	O compartilhamento de informações fazemos através de e-mail. Os setores que mais nos comunicamos é o registro de cadastro e jurídico.
CO2	Os processos de licitações são totalmente públicos, então são acessíveis a qualquer cidadão e não somente ao profissional de Enfermagem.
CO3	Por ser um setor sigiloso não nos comunicamos com muitos setores, um desses setores que nos comunicamos é a Secretaria da Presidência onde são pautados os processos para ROP. Além disso, outros departamentos de processos éticos dos outros regionais pedem auxílio do Conselho da Paraíba, e nós damos esse auxílio.
CO4	Nós, enquanto Secretaria da Presidência, recebemos os documentos do Conselho Federal, como resoluções, pareceres, etc., então compartilhamos essas informações com os demais funcionários, para que todos tomem ciência e falem a mesma linguagem. [...] o setor dispõe de um fluxograma, pois todo documento que aqui chega passa por uma tramitação, então esse fluxograma serve para fazer o passo a passo dos documentos, porque esse documento tem começo, meio e fim, então isso funciona como uma triagem, onde destinamos esses documentos para quem for de direito.
CO5	A comunicação é uma questão deficiente, a gestão não é participativa na verdade, as decisões não são tomadas com a participação dos componentes. Não existe uma construção coletiva.
CO7	Temos uma deficiência grande no que diz respeito ao <i>feedback</i> , porque desde quando a gestão assumiu, em janeiro, só tivemos uma reunião. Até disseram que teríamos reuniões frequentes, mas até o momento isso não foi feito. Então, os responsáveis por cada setor estão sem saber se estão contribuindo ou não com a gestão, por falta desse <i>feedback</i> . Nós não sabemos o que a gestão quer.
CO11	Existe ruído na comunicação interna, muitas vezes a tomada de decisão sem uma comunicação efetiva pode gerar impacto negativos para a gestão. Então deve melhorar esse fluxo e a comunicação interna.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Quadro 36 - Distribuição da informação - opinião dos funcionários sobre a distribuição e o compartilhamento das informações produzidas pelo Conselho

FUN10	A coordenação recebe as novas resoluções referentes ao setor que passa para a gente, juntamente com a Secretaria da Presidência. Muitas vezes eles se sentam para estudar e discutir essas resoluções, para que possamos falar a mesma língua, pois muitas vezes essas resoluções dão margem para entendimentos diferentes e precisamos estar alinhados com todos.
FUN11	As redes sociais fazem com que os profissionais fiquem mais próximos do Conselho. [...] Outra tentativa de unificar e fortalecer o Conselho são todos falarem a mesma língua.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Quadro 37 - Distribuição da informação - opinião dos conselheiros sobre a distribuição e o compartilhamento das informações produzidas pelo Conselho

CS1	O Conselho tem seu regimento interno. Nós conselheiros temos nosso grupo de WhatsApp, onde nos comunicamos, tanto com os funcionários, como entre nós mesmos. [...] Quando o COFEN tem alguma informação oficial para nos passar, nós recebemos e posteriormente divulgamos na reunião de diretoria e depois na reunião de plenária. Somente depois disso é que as informações são disponibilizadas no grupo do WhatsApp. E essas informações que chegam do COFEN também são disponibilizadas no portal da transparência do site. [...] O site do COREN tem todo tipo de informação que você quiser, tem atendimento 24 horas para você tirar seu nada consta, para você fazer um registro de responsabilidade técnica. Então tudo que acontece dentro do Conselho de Enfermagem está no site.
CS2	Quando recebemos um documento do Conselho Federal, primeiro ele é analisado em reunião para posteriormente ser divulgado ou não. [...] Seria importante se os profissionais de Enfermagem se interessassem mais em buscar informações no site. Um exemplo disso foi quando o COFEN liberou por 180 dias as renovações de carteira, e assim os profissionais podiam atuar com a carteira vencida durante a pandemia. Só que, por não saber disso, muitos estavam aqui na agonia para renovar a carteira. Não sabiam de nada.
CS4	A divulgação dos serviços é bem ampla e atende bastante a situação, através das redes sociais, através de nós mesmos, conselheiros, que replicamos as informações publicadas pelos Conselhos Regional e Federal e também os próprios colegas muitas vezes servem de canal para a replicação.
CS5	Temos colaborado de forma significativa com a gestão, fazemos uma administração compartilhada. Nossa comunicação é efetiva, temos um grupo de WhatsApp.
CS6	Nós nos comunicamos bastante e duas vezes por mês temos nossas reuniões de plenária. Sempre estamos interagindo através do grupo do WhatsApp. As pautas das reuniões eu envio através de e-mail institucional do COREN para os conselheiros. [...] Houve o congresso recentemente, então foi criado o grupo dos conselheiros dos demais conselhos do Brasil, no WhatsApp, está sendo muito boa a troca de conhecimento.
CS7	Precisamos montar um Grupo de Trabalho-GT no Conselho, para visitarmos as faculdades, as escolas técnicas, para fazermos palestras com as turmas concluintes e explicarmos a real função do COREN.
CS9	Existe a comunicação oficial dos conselhos, que é feita através do COFEN. Quando um regional provoca o COFEN com relação a um parecer, por exemplo, esse emite um parecer que é distribuído para todos os conselhos do Brasil, assim os conselhos já ficam cientes do posicionamento que deve ser adotado.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Quadro 38 - Distribuição da informação - opinião dos profissionais sobre como o COREN-PB poderia melhorar sua maneira de distribuir a informação

ENF5	No site do COFEN/COREN tem informações relacionadas a cursos e até pós-graduação pela CAPES, só que eu acho que não são muito divulgadas, muitas pessoas não sabem por que essas informações não são passadas de uma maneira efetiva. Uma forma de melhorar seria a divulgação através das redes sociais e envio de e-mails para os profissionais.
-------------	--

ENF9	O COREN deveria enviar as novidades, ele tem nossos <i>e-mails</i> . Às vezes quando tomo conhecimento de uma resolução, me assusto, porque eu não sabia. O que custa atualizar o profissional mandando uma informação importante através do nosso e-mail? [...] Instagram deixei de seguir, depois de tantas coisas desnecessárias que postavam lá.
TE3	Hoje em dia para tudo existe um aplicativo, né? Que são bem acessíveis, eu acho que o COREN também poderia ter. Na minha opinião já deveriam ter lançado um aplicativo.
TE13	O COREN poderia criar uma lista de comunicação no WhatsApp para nos manter informados, hoje em dia todo mundo tem celular. Mandar informações por meios mais intimistas mesmo, como e-mail, mensagens de celular, etc.
TE17	Poderia ter mais visibilidade nos meios como televisão, com propagandas de esclarecimentos, coisas do tipo. E também ter um canal exclusivo, como TV Senado, TV Escola.
AE5	Eu acho que a presidente do COREN poderia ter um canal de comunicação direto com os profissionais, pelo menos um <i>chat</i> uma vez por semana, para colocar um tema em debate, principalmente nessa época de pandemia. [...] Acho que o Instagram deveria ser mais efetivo, muitas vezes é usado para fazer política. A divulgação precisa melhorar.
AE10	Através do site vamos pegando mais informações, porque antigamente era horrível, e nos cursos de formação que fazemos realmente não se passa a informação correta do que realmente o COREN representa para nossa classe de Enfermagem. E você escuta muito dos colegas que o COREN é só para pegar nosso dinheiro, e quando ouço isso eu me sinto sem argumentos, por também não ter a informação e não me sentir segura para rebater.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

De acordo com os depoimentos apresentados nessa categoria, observou-se que os coordenadores de departamentos, conselheiros e funcionários do COREN-PB, se utilizam de e-mails, grupos de WhatsApp, reuniões ordinárias, ofícios, memorandos, para propagar as informações dentro da autarquia.

Algumas deficiências de comunicação foram apontadas, conforme declarou **CO5**: *a comunicação é uma questão deficiente, a gestão não é participativa na verdade, as decisões não são tomadas com a participação dos componentes. Não existe uma construção coletiva.*

Além disso, alguns ruídos de comunicação foram apontados, pois, de acordo com **CO11**, *existe ruído na comunicação interna e muitas vezes a tomada de decisão ocorre sem uma comunicação efetiva. Isso pode gerar impactos negativos para a gestão. Então, se deve melhorar esse fluxo e a comunicação interna.*

Verificou-se, a partir de tais falas, a necessidade de tornar a gestão mais participativa. Esse trabalho participativo, colaborativo, realizado coletivamente, necessita da utilização de vários meios e instrumentos de comunicação, tais como as reuniões presenciais, as rodas de conversas, a apresentação e a discussão de relatórios realizadas periodicamente, etc. Tais meios, infelizmente, não são uma realidade no Conselho. Contudo, eles têm a força de tornar a gestão mais eficiente e colaborativa, evitando os conflitos decorrentes da ambiguidade de informações. Diante destes depoimentos, percebe-se a angústia dos colaboradores em querer contribuir mais nesse aspecto. Todas essas questões, então, demonstram que os fluxos de

comunicação interna do órgão devem ser revistos, e o primeiro passo para isso é a escuta ativa dos chefes de setores.

Nesse sentido, Choo (2011) afirma que as possíveis interpretações são levantadas mediante discussões frente a frente, onde o ambiente é representado, as informações são compartilhadas sobre áreas ambíguas e são selecionadas interpretações passadas. Dessa forma, o ambiente passa por uma investigação e as informações são separadas para interpretação.

Conforme o depoimento de *FUN10*, percebe-se a necessidade de compreender melhor a linguagem jurídica, visto que a maioria dos funcionários e coordenadores do órgão têm como fonte primária de informação as leis e resoluções. Conforme sugerimos anteriormente, a criação de um manual com leis comentadas, para os profissionais e colaboradores da autarquia, seria algo muito indicado, pois facilitaria bastante o entendimento dessas fontes primárias. Exemplificar e facilitar o entendimento da legislação é uma forma eficiente de manter o grupo livre das inseguranças informacionais, contribuindo para a redução de ruído e de possíveis erros.

Já os conselheiros se comunicam com frequência e o fato de realizarem as reuniões ordinárias de plenária faz com que eles estejam sempre em comunicação com vários setores e pessoas, tornando-os mais suficientes em matéria de comunicação. Os outros meios de comunicação mais frequentemente utilizados pelos conselheiros são os grupos de WhatsApp e e-mail. Observou-se, a partir das declarações dos conselheiros sobre a distribuição da informação produzida pelo Conselho, que a maioria deles acredita que a divulgação dos produtos e serviços de informação é realizada de forma ampla e, segundo eles, atende as necessidades dos profissionais. Para *CS2*, *seria importante se os profissionais de Enfermagem se interessassem mais em buscar informações no site*. Percebe-se que para os conselheiros, a distribuição da informação limita-se ao *site* do Conselho e às redes sociais, que, conforme foi visto nas categorias anteriores, resume-se ao WhatsApp e Instagram.

Além disso, diante das falas, constata-se que, para eles, a busca por informações deve ser de responsabilidade exclusiva dos profissionais. Nesse sentido, percebe-se a ausência de envios de informações pelo COREN-PB para os profissionais, por meio de outros instrumentos variados, como, por exemplo, e-mails, mensagens de telefone celular, etc.

Conforme apontado anteriormente, faz-se imprescindível que o COREN-PB envide esforços para adequar-se à realidade dos seus usuários; isso porque os profissionais de Enfermagem são pessoas que possuem jornadas de trabalho exaustivas e com muitas horas de trabalho. Além disso, muitos são empregados em mais de um local, lidam com vidas

humanas, e enfrentam situações, muitas vezes, estressantes, além do que alguns já estão em idade avançada. Todos esses fatores devem ser considerados para viabilizar um processo de distribuição da informação que atenda esse perfil de público bastante específico. Nessa perspectiva, levantar dados sobre o perfil dos profissionais da área da Enfermagem não é uma tarefa difícil. Até mesmo no próprio site do COFEN há um banco de dados, fruto de uma pesquisa voltada para esse objetivo de traçar o perfil do profissional da área, com dados, inclusive, divididos por cada estado da Federação.

A Pesquisa Perfil da Enfermagem (Cofen/Fiocruz), mais amplo levantamento sobre uma profissão já realizado na América Latina, apresenta um diagnóstico preciso e detalhado da situação dos enfermeiros, técnicos e auxiliares de Enfermagem em atuação no Brasil. Foram entrevistados profissionais em cerca de 50% dos municípios brasileiros e em todas as unidades da federação. O resultado, detalhado também por Estado, permite uma compreensão mais precisa das realidades locais (COFEN, 2016, n.p.).

Há a necessidade, assim, de conhecer o perfil dos públicos do COREN-PB para entender a sua necessidade de informação. Somente desta forma poderão ser levantadas fontes e informações pertinentes e capazes de atender essas necessidades. O estudo realizado pelo COFEN juntamente com a Fiocruz, fez o levantamento de dados em sete blocos. Dentre esses blocos os assuntos são: identificação socioeconômica; formação profissional (enfermeiros); formação profissional (auxiliares e técnicos de enfermagem); acesso à informação técnico-científica; mercado de trabalho; satisfação no trabalho e relacionamento; participação sócio-política. De posse dessas informações, a autarquia já possui dados suficientes para gerir esforços, visando produzir informações compatíveis com as necessidades dos públicos.

Por fim, os profissionais de Enfermagem foram provocados a opinarem sobre como o COREN-PB poderia melhorar a distribuição da informação. Sugestões foram dadas e uma delas surgiu com bastante frequência, que foi a de enviar informações via e-mail para os profissionais, além do WhatsApp. Conforme mencionado anteriormente, não há a disponibilização de informações diretas para os profissionais de Enfermagem. Isso atualmente só acontece em situações bastante específicas, como, por exemplo, a emissão de Certidões de Responsabilidade Técnica (CRT²), por exemplo. Dessa forma, os profissionais, para manterem-se informados e atualizados, necessitam, por conta própria, ir em busca das informações que necessitam.

² De acordo com a Resolução COFEN nº 509/2016, todo serviço de saúde que oferecer Serviços de Enfermagem tem a obrigatoriedade de contar com a presença de um Enfermeiro Responsável Técnico (ERT). Este tem, sob sua responsabilidade, realizar o planejamento, a organização, a direção, a coordenação e a avaliação dos Serviços de Enfermagem. O COREN confere a esse profissional a CRT.

Contudo, profissionais da área enfrentam muitos problemas, como já foi citado anteriormente, sendo que eles mesmos necessitam ir em busca de informações, e, devido a problemas já mencionados – como a falta de habilidade com os meios tecnológicos e o site pouco atrativo, muitos preferem interagir com outros colegas para esclarecer dúvidas diversas, em vez de acessarem os meios de comunicação disponíveis, pois, segundo eles, o diálogo com os pares permite uma linguagem acessível, facilitando o entendimento.

Sobre o Instagram, a declaração de **AE5** é bastante eloquente: *acho que o Instagram deveria ser mais efetivo, muitas vezes é usado para fazer política. A divulgação das informações precisa melhorar.* Tal depoimento reflete que as informações não estão suprimindo as necessidades de seus usuários, o que pode gerar desinteresse, caso não obtenham um *feedback* de suas consultas ou dúvidas as quais tentam esclarecer utilizando essa mídia social. A fala de **ENF9** é emblemática a esse respeito: *Instagram eu deixei de seguir, pois são muitas coisas desnecessárias que são postadas lá.*

Aqui pode ser percebida a falta de iniciativas com o objetivo de realizar avaliações desses canais de comunicação, por intermédio dos quais é possível divulgar e receber informações. Vale frisar que, diante desse panorama, o órgão poderia realizar um estudo de usabilidade, para mensurar como seus usuários estão interagindo com seus produtos e como é a sua aceitação.

A utilização das redes sociais pelo Conselho é limitada, pois este não possui conta gerida de forma profissional nestas mídias, no caso, no Twitter e Facebook. Todas as redes sociais e site do COREN-PB são administrados por uma única pessoa, a assessora de comunicação. Vale ressaltar que é insuficiente contar com apenas um funcionário para atender todas as diferentes demandas do COREN-PB via redes sociais. Ela é responsável pela disponibilização de notícias, interação com os profissionais e ainda realiza a atualização de site, dentre outras demandas. Diante disso, vale lembrar que “uma falha na administração dos recursos e das ferramentas, é uma falha pontual. Uma falha na administração da informação significa um colapso da função e do propósito da organização” (CHOO, 2011, p. 410). Sob essa perspectiva, verifica-se a urgência em contornar tal situação, visto que a demanda de informação pelos profissionais ligados ao Conselho é alta, com o agravante de que os colaboradores, responsáveis por essa gestão, vivem sobrecarregados.

Foi facilmente constatado que essas limitações de recursos humanos impedem o surgimento de mais produtos e serviços informacionais. Ainda que o COFEN tenha lançado recentemente o *Cofen Play*, que tem diversos conteúdos importantes, o COREN-PB poderia lançar também o seu próprio aplicativo, conforme sugere **TE3**. Atualmente, todos possuem

um celular, e um aplicativo ampliaria o leque de serviços disponíveis, bem como modernizaria e facilitaria o acesso à informação.

Outra sugestão dos inscritos seria o Conselho interagir mais com as escolas e universidades, como pode ser verificado nas declarações de **ENF7** e **AE10**. Conforme foi discutido anteriormente, na categoria 1, os profissionais dessa área apresentam uma dificuldade em saber qual atividade finalística do COREN-PB. A interação das escolas e faculdades, que formam esses profissionais, junto ao Conselho, levando alunos para conhecerem sua estrutura física, conhecendo os setores, conversando com os colaboradores, assistindo a vídeos institucionais, etc., contribuiria para mitigar essa dificuldade em entender o papel da autarquia. Tais iniciativas proporcionariam um diálogo mais efetivo entre as instituições e melhoraria o fluxo informacional, possibilitando o suprimento das necessidades de informação da categoria. Além disso, a troca de informações obtidas com essas práticas possibilitaria também um *feedback* importante para implementar melhorias no exercício da profissão e na própria instituição.

Mediante isso, de acordo com Choo (2011), é necessário dar significado às informações, e isso se faz relacionando-as com problemas específicos. Sendo assim, é imprescindível que haja um fluxo estável de informações relevantes, fluxo esse advindo de fora do órgão. Isso faz com que a equipe da organização fique a par das atuais expectativas e necessidades.

Destarte, nesta categoria, o estudo buscou mostrar quais as formas de distribuição da informação presentes no COREN-PB. Assim, constatou-se a necessidade de a autarquia possuir uma linguagem mais clara e acessível para o entendimento da legislação, além da ampliação das redes sociais, melhoria do tratamento de informações, interação entre autarquia e instituições de ensino formadoras de profissionais de Enfermagem, educação permanente para funcionários e categoria e envio de e-mails para os profissionais, com informações pertinentes à categoria. Todas essas questões, se não resolvidas, comprometem o compartilhamento da informação e, conseqüentemente, a produção de significados e valores que a informação deve possibilitar, acarretando, inclusive, problemas diversos no que diz respeito à sua utilização. Diante disso, o Conselho Regional de Enfermagem deverá analisar, planejar e desenvolver estratégias para solucionar tais fragilidades.

Quadro 39 – Síntese da categoria distribuição da informação

CATEGORIA DE SUJEITOS	PRINCIPAIS MEIOS DE DISTRIBUIÇÃO DA INFORMAÇÃO DENTRO DA AUTARQUIA
-----------------------	--

Coordenadores, Funcionários, Conselheiros e Presidente da autarquia	• Grupos de Whatsapp; • E-mails; • Ofícios; • Memorandos (Coordenadores e Funcionários e Conselheiros); • Reuniões ordinárias de Plenária (Conselheiros).
Profissionais de Enfermagem	• A forma mais utilizada de distribuição da informação é a interação entre os pares de forma direta, objetivando esclarecer dúvidas sobre a profissão. • Para facilitar a distribuição da informação os profissionais propuseram: ✓ Envio de e-mails, mensagens (via celular, ou Whatsapp) para os profissionais com informações pertinentes à categoria; ✓ Criação de um aplicativo do COREN-PB contendo os serviços e informações disponíveis no site; ✓ Desenvolvimento de iniciativas e ações capazes de realizar a avaliação de todos os canais de comunicação da autarquia.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

6.2.6 Categoria 6 – Uso da informação

Esta última categoria tem como escopo descrever o uso das informações adquiridas por intermédio do COREN-PB e como essas informações estão sendo assimiladas e utilizadas tanto pelos profissionais de Enfermagem da Paraíba como pelos coordenadores de departamento do Conselho, funcionários, conselheiros e presidente. As declarações, contendo as falas mais relevantes, foram descritas nos quadros a seguir.

Quadro 40 - Uso da informação - opinião dos coordenadores de departamentos sobre como os fluxos informacionais poderiam auxiliar para viabilizar a geração de mais conhecimento e melhorar os produtos informacionais oferecidos pelo COREN-PB.

CO1	Acho que, de vez em quando, poderíamos enviar uns e-mails em massa para todos os profissionais contendo algumas informações, seria uma boa, ou até um jornalzinho, que inclusive já teve, com as informações do que acontece no Conselho, seria bacana.
CO2	Hoje o Conselho tem total noção de quanto a informação é importante, basicamente não se consegue fazer nada e nem ir para lugar algum se não tiver a informação. Por isso é urgente essa questão de uma melhor gestão da informação. Para que tudo que venha ser construído aqui tenha uma base sólida de acesso e produção de informações.
CO4	Documentos como decisões, atas de reuniões, pareceres estão disponíveis no portal da transparência. [...] Como sugestão acho que o site poderia ter uma aba para disponibilizar a CRT para que os profissionais pudessem ter acesso através do site, sem precisar que seja enviada por e-mail, pois nem sempre esses e-mails estão atualizados.
CO5	Falta conhecer melhor o processo de trabalho, no COREN não existe processo de trabalho definido, pois a partir de um processo de trabalho definido você consegue utilizar os dados e, em cima dos dados, fazer uma análise e um tratamento desses dados e fazer proposta de intervenção, e isso não é feito.
CO6	Treinamento e capacitação para ampliar o leque de informações do patrimônio para os demais setores.
CO7	Falta uma política de capacitação dentro do Conselho. Sem capacitação o servidor não está qualificado adequadamente para resolver os problemas de gestão. [...] Falta uma coordenação administrativa, para podermos recorrer na ausência da Presidência. A administração é centralizada e toda administração centralizada sabemos que é morosa e cara.

CO14	A atualização dos dados do portal da transparência é feita a cada 30 dias, seria necessário um sistema de contabilidade que se adequasse as nossas necessidades, como em outros órgãos já existe, a exemplo do Conselho Federal de Engenharia, que tem um software mais avançado para fazer a transposição dessas informações no portal mais rápido.
-------------	--

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Quadro 41 - Uso da informação - opinião dos funcionários sobre como os fluxos informacionais poderiam auxiliar para viabilizar a geração de mais conhecimento e melhorar os produtos informacionais oferecidos pelo COREN-PB.

FUN1	Eu sugiro a criação de uma cartilha para ser entregue a quem viesse presencialmente no Conselho. Nessa cartilha teria as principais informações pertinentes a cada categoria.
FUN2	Também sugiro a criação de uma cartilha explicando o que é o Conselho. Então, logo no primeiro contato com o Conselho, o profissional já receberia essa cartilha, onde esclareceria a questão das obrigações.
FUN4	Sugiro que o Conselho disponibilize cursos de capacitações para os funcionários do setor de forma periódica, de seis em seis meses, por exemplo.
FUN7	A informação hoje em dia é imprescindível dentro de qualquer segmento, seja ele administração pública, seja ele uma relação de consumo, seja ele relação interpessoal. Dentro do Conselho, é importante a informação não só em relação à publicidade como em relação ao conhecimento, uma vez que, quando temos uma constata atualização da informação, o processo de trabalho melhora e fica mais rico e menos propício a erros.
FUN8	Hoje temos cinco fiscais, sendo um gerente, o que é insuficiente para a demanda.
FUN10	Precisa contratar funcionários, e sabemos que não é do dia para noite que se resolve isso, estamos todos sobrecarregados. Nós fazemos o que podemos, dando o máximo.
FUN11	Recentemente dentro das instituições fiscalizadas, a fiscalização identificou que um profissional responsável técnico havia cumprido todas as exigências notificadas, então fizemos uma menção de destaque para esse profissional. Isso é uma estratégia para que os profissionais sintam-se estimulados a cumprir as exigências da fiscalização.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Quadro 42 - Uso da informação - opinião dos conselheiros sobre como os fluxos informacionais poderiam gerar mais conhecimento e melhorar a atuação de seus profissionais.

CS1	Através da ouvidoria, o profissional tem um meio de comunicação direto com o Conselho, ele pode se identificar ou não. [...] As melhorias estruturais já estão em processos licitatórios, isso fará com que melhore nossa prestação de serviço para o profissional.
CS2	No próximo semestre, procuraremos ir até o profissional e fazê-lo entender que ele precisa estar sempre buscando informações, não tivemos essa oportunidade ainda devido à pandemia, mas temos a necessidade de estar mais próximos do profissional. Os profissionais também precisam conhecer a gestão.
CS3	Eu acredito que os meios de comunicação estão muito acessíveis, muitas vezes falta interesse dos profissionais em ir buscar as informações. [...] Enquanto conselheira, a maior demanda que eu recebo dos profissionais é sobre assédio moral, onde eles relatam que são obrigados a fazerem coisas que não são de sua competência, muitos deles não se negam de fazer por não conhecerem seus direitos, não lerem a legislação, e acabam por se sentirem desamparados. E muitos atribuem a culpa disso ao Conselho, porque acham que o Conselho não faz nada, mas aí é quando eu pergunto: como que o Conselho vai fazer alguma coisa se ele não é provocado? As pessoas precisam começar a mudar esse pensamento que denúncia é prejuízo, e não é! Porque quando você começa a defender seus direitos, você passa a ser respeitado, e isso faz toda diferença. O profissional precisa entender que ele tem o direito de dizer não.
CS4	Visitar os profissionais <i>in loco</i> em todas as unidades e instituições de saúde, em uma determinada cidade do interior, por exemplo, principalmente as mais distantes, não só com o Coren Móvel, mas com os conselheiros para esclarecimentos, orientações, rodas de conversas, para que o profissional tenha conhecimento de nossa função e passe a recorrer a

	nós em situações específicas, pois muitas vezes os profissionais não têm conhecimento da função do Conselho. Se tivéssemos um polo para esclarecimentos, nessas regiões mais longínquas, acho que teríamos uma boa resposta.
CS5	Recentemente o Conselho Federal lançou o <i>Cofen Play</i> , que é uma plataforma de grande expansibilidade que vai atingir um bom público. [...] Acho que o conhecimento deve ser compartilhado, divulgado, criticado de uma forma construtiva, para podermos melhorar sempre.
CS6	As faculdades e as escolas técnicas, quando ministrarem a disciplina de ética e legislação, poderiam oferecer oficinas em sala de aula e levar os alunos para conhecer o Conselho, eu só vi uma única vez isso acontecer, há alguns anos.
CS7	Nós temos que ir até os profissionais. Os profissionais precisam saber que nós nos importamos com eles e estamos presentes.
CS8	Acredito que as visitas aos serviços de saúde, por parte de nós conselheiros, ajudariam bastante.
CS9	Quando recebo uma demanda de algum profissional que não é atribuição do COREN eu explico ao profissional, por mais que seja cansativo e repetitivo, é a minha função. Muitas vezes, encaminhamos essas demandas ao sindicato. [...] Nós conselheiros fazemos visitas de gestão que são educativas, de orientação nos serviços de saúde, pois não saímos da faculdade sabendo a função do COREN, nem muito menos de legislação, e isso é uma deficiência gravíssima. Então, por saber disso, a gestão faz esse trabalho de orientação e educação e pelo menos uma ou duas vezes no mês viajamos para o sertão do Estado e visitamos instituições ou aqui mesmo na capital. [...] O diferencial dessa gestão é o “estar junto do profissional”, sempre atendê-los, sempre disponibilizando nossos telefones pessoais.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Quadro 43 - Uso da informação - opinião dos profissionais de Enfermagem sobre como os fluxos informacionais poderiam gerar mais conhecimento e melhorar a atuação de seus profissionais.

ENF1	Muitas mudanças nos serviços acontecem sem o nosso conhecimento. Recentemente tive que renovar a carteira e lá está funcionando por agendamento e eu não sabia. Poderia, pelo menos, ter enviado um e-mail para nos informar. [...] O COREN precisa melhorar os canais de comunicação e ser mais atuante na fiscalização, e lutar mais pelos nossos direitos.
ENF5	Percebe-se que a categoria de Enfermagem vem mudando, o ato de empreender é um exemplo disso. Porém, o COFEN só veio lançar uma resolução específica para isso ano passado, uma resolução muito pequena onde não tinha nossos limites de atuação e nem nossos deveres e competências. Acho que o Sistema COREN/COFEN falha nisso, numa normalização de uma maneira mais política.
ENF15	Acho que o profissional obstetriz precisa ser lembrado. Recentemente teve uma postagem no Instagram que mostrava todas as carteiras, menos a de obstetriz. Às vezes, somos esquecidas. Sempre podemos melhorar as informações. [...] Dentro da área da obstetrícia, o COREN deveria trazer mais informações para a sociedade em geral, destacando nós, profissionais da área, e nosso papel.
TE13	Sinto falta das terças do conhecimento, que era um canal do COREN no YouTube, onde nós tínhamos a oportunidade de nos atualizarmos. Nós temos que nos aperfeiçoarmos sempre.
TE14	O COREN poderia se comunicar melhor com seus inscritos. Um exemplo seria o envio de mensagens, informações pertinentes para nossos e-mails e celulares, como o que mudou, o que aconteceu. Eu acho que a informação precisa chegar até nós, não só a questão do pagamento, mas uma mudança de local físico. Por exemplo, a sede mudou e eu não sabia, o órgão deveria se comunicar melhor com a gente.
TE17	Eu acho que a maioria dos técnicos e enfermeiros não se sentem representados pelo Conselho. Precisamos ser mais ouvidos, precisamos ter mais atenção por parte deles, ter um site mais claro. Nós como pessoas <i>trans</i> precisamos que as pessoas estejam preparadas para nos atender, principalmente com relação ao nome, no começo eu tive muita dificuldade, não queria que meu nome de batismo fosse exposto, e meu nome social teria que ficar por baixo, isso foi em 2016. Para mim foi uma situação traumática. Eu espero que

	hoje as coisas estejam diferentes por lá e que as pessoas do público LGBTQIA+ não venham a passar por tal constrangimento. É uma obrigação do Conselho de estar informados sobre essas questões de legalidade desse público, para que não haja mal-estar para ninguém. [...] poderia ter uma aba com vagas de emprego disponíveis. E abrir oportunidades para as pessoas LGBTQIA+ iniciar no mercado de trabalho.
AE7	Acho que seria interessante um canal de denúncias pelo WhatsApp. Facilitaria muito, muitas pessoas não conseguem mexer no site, não têm habilidade suficiente. Pelo WhatsApp seria muito mais simples e fácil. [...] Eu sigo o Instragram, Facebook do COREN, entro no WhatsApp, mas acho o serviço do WhatsApp muito limitado, primeiro que não funciona 24h, segundo que não é um atendimento humano, geralmente o atendimento é feito por textos pré-definidos, automatizados. Sugeriria que o atendimento fosse realizado em horário comercial, de forma humana.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

De acordo com as declarações dos coordenadores e funcionários, reproduzidos nos quadros 37 e 38, evidencia-se a necessidade de uma interação maior entre os gestores, os vários setores da autarquia e os profissionais de Enfermagem, para que as necessidades e uso da informação ocorram a contento.

Diante dos depoimentos, coletados nas entrevistas e grupos focais, percebeu-se que existiam práticas informacionais realizadas no passado que precisam ser retomadas, tais como: o envio de e-mail contendo informações relevantes, manter os profissionais sempre atualizados em relação a novidades e atualizações que ocorram nas legislações, cursos, eventos para promover atualizações do exercício profissional, enquetes, reativação do atendimento telefônico, volta das Terças do Conhecimento, do jornalzinho e da produção do e-book, etc.

Nesse sentido, observou-se, na fala de **CO5**, a necessidade da definição de todo um processo de planejamento desse trabalho. Contudo, ele pontua que é extremamente necessário realizar um trabalho de construção coletiva desses objetivos. Para que isso ocorra, é essencial envolver os colaboradores ouvindo-os, fazendo participarem dessa construção coletiva. A sugestão seria organizar reuniões para ouvir os colaboradores e, a partir dessas discussões, elaboradas democraticamente, é que seriam definidas as políticas, as prioridades e o projeto de Gestão da Informação. Somente dessa forma, com a implantação deste processo, é que poderão ser executadas ações que terão a eficácia de resolver o conjunto de problemas levantados.

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

práticas como reuniões periódicas, treinamentos, capacitações e a definição de um processo de trabalho.

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

Foi verificado, a partir do depoimento de **CO14**, que as informações disponíveis do portal da transparência do site do COREN-PB estão desatualizadas, algumas com mais de 60 dias de atraso, até o momento de realização desta pesquisa. Diante do exposto, percebe-se a morosidade de atualização de dados do portal da transparência e a necessidade de um software para melhor utilização da informação.

Outro ponto abordado pelos conselheiros foi sobre os produtos de informação. **CS5** faz menção ao *Cofen Play*, que já mencionamos na categoria anterior, tratando-se de uma multiplataforma contendo diversos conteúdos voltados ao público de Enfermagem. Esse conselheiro também destaca a importância da divulgação e do compartilhamento de informações em diferentes meios.

Já os funcionários sugeriram a criação de cartilhas explicativas para os profissionais. **FUN1** afirmou que a cartilha deve conter as principais informações referentes à categoria e **FUN2** reforçou essa ideia de forma mais detalhada: *também sugiro a criação de uma cartilha explicando o que é o Conselho. Então, logo no primeiro contato com o Conselho, o profissional já receberia essa cartilha, onde esclareceria a questão das obrigações.*

A preocupação destes funcionários reflete a dificuldade dos inscritos no Conselho em compreender a atividade finalística do COREN-PB, que, muitas vezes, é confundida com o sindicato, conforme já foi mencionado anteriormente. Contudo, além de produtos informacionais, como uma cartilha, outras condutas devem ser adotadas, ou retomadas, como por exemplo, a entrega de documentos – carteira profissional, carteira de especialista, CRT – ser realizada em datas previamente agendadas, juntamente com a realização de uma roda de diálogos, quando podem ser entregues vários produtos que tragam informações, como cartilhas, manuais, jornais, boletins. Também seria propício, nessa ocasião, ouvir palestras ou depoimentos de profissionais, assistir à exibição de vídeos institucionais e à demonstração de como instalar o aplicativo e utilizá-lo. Tudo isso vai proporcionar todo um ambiente interativo

com os profissionais, oportunizando o esclarecimento de dúvidas, do papel do Conselho, dos procedimentos necessários para realizar denúncias, para conferir as legislações existentes etc. Vale acrescentar, ainda, que com essa prática levantar-se-ão dados que podem suscitar a elaboração de novos produtos de informação para atender de forma mais prática e direta as necessidades de informação dos profissionais.

Outras sugestões levantadas, pelos profissionais, foram: canais de denúncias mais eficientes através do WhatsApp; mencionar a profissão do obstetritz, e, com relação ao Conselho Federal, promover a elaboração de resoluções mais completas.

Por outro lado, os depoimentos dos conselheiros destacam-se pela demonstração de querer estar mais próximos dos profissionais, promovendo visitas nos serviços de saúde, escolas técnicas, faculdades e realizando também orientações e rodas de conversas. Práticas que, de acordo com eles, infelizmente foram adiadas devido à pandemia. Porém, já no mês de maio deste ano de 2021, durante a Semana da Enfermagem, aconteceram vários encontros virtuais, conforme já foi relatado. Diante disso, os conselheiros poderiam dar continuidade a esses encontros virtuais, pois são bastante enriquecedores em matéria de informação, além de proporcionarem uma maior interação com o público.

Outro ponto importante a ser abordado é o acolhimento ao público LGBTQIA+ pelo COREN-PB. A intenção é fazer com que todos os colaboradores do Conselho estejam informados sobre os direitos desses profissionais, sobretudo o uso do nome social. Nesse sentido, o Decreto nº 8.727, de 2016, que “dispõe sobre o uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero de pessoas travestis e transexuais no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional” (BRASIL, 2016), deverá estar disponível para os funcionários. Assim, depoimentos como o de **TE17** deverão ser considerados, para que não haja constrangimentos desnecessários para esses usuários, fazendo com que eles sejam respeitados e acolhidos, sem nenhum tipo de discriminação ou referências pejorativas.

A informação precisa chegar ao usuário e ser compreendida por ele, só assim haverá a construção de significados e conhecimento. E, para haver compreensão, faz-se necessário que o processo de geração, organização, armazenamento, distribuição e uso da informação, seja realizado de forma eficiente e estratégica. Após percorrer todas essas etapas, a informação se apresentará como ferramenta de transformação social e de quebra de paradigmas.

Nesta última categoria, buscou-se descrever de que maneira acontece o processo de uso da informação pelos sujeitos da pesquisa, por meio dos recursos informacionais existentes no Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba.

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

Quadro 44 – Síntese da categoria uso da informação

CATEGORIA DE SUJEITOS	USO DA INFORMAÇÃO
Coordenadores e funcionários do Conselho	• A atualização dos dados do portal da transparência é feita a cada 30 dias; ➢ Sugestões para o uso eficaz da informação: ✓ Envio de e-mails em massa para todos os profissionais contendo algumas informações ou até mesmo um jornalzinho; ✓ Implantação da gestão da informação; ✓ Implantação de uma política de capacitação dentro do Conselho. Isto porque sem capacitação o servidor não está qualificado adequadamente para resolver os problemas de gestão; ✓ Adquirir um <i>software</i> mais avançado para fazer a transposição de informações de maneira mais rápida e eficiente no site; ✓ Criação de uma cartilha para ser entregue a quem viesse presencialmente no Conselho, com informações pertinentes a cada categoria;
Conselheiros e Presidente da autarquia	• <i>Cofen Play</i> é uma multiplataforma, criada recentemente, que visa atender o público de enfermagem de todo país; • Há uma forte utilização das redes sociais para promoção de eventos, a exemplo da Semana da Enfermagem, onde aconteceram vários encontros virtuais; ➢ Sugestões para o uso eficaz da informação: ✓ Ir até os profissionais, <i>in loco</i>, em todas as unidades e instituições de saúde, em determinadas cidades do interior, principalmente as mais distantes; ✓ Envidar esforços para que as faculdades e as escolas técnicas, realizem oficinas em sala de aula com o objetivo de fazer com que os alunos conheçam o Conselho;
Profissionais de Enfermagem	• Utilizam as redes sociais como Instagram, Facebook e WhatsApp para buscar informações, porém as acham limitadas, pois não possibilitam uma boa interação e não possuem um funcionamento constante; • Usam as atualizações de legislação do sistema para acompanhar a evolução da profissão no campo profissional. ➢ Sugestões para o uso eficaz da informação: ✓ Envio de mensagens e informações importantes por <i>e-mails</i> e telefones celulares; ✓ Criação de um canal de denúncias pelo <i>WhatsApp</i>, visando facilitar a comunicação para aquelas pessoas que não conseguem mexer no site, pois não adquiriram habilidade suficiente; ✓ Realizar o acolhimento ao público LGBTQIA+, fazendo com que todos os colaboradores do Conselho estejam informados sobre os direitos desses profissionais, sobretudo o uso do nome social.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

A primeira categoria analisada foi a referente às necessidades de informação. Nesta categoria, verificaram-se, a partir dos depoimentos dos sujeitos da pesquisa, as principais necessidades de informação dos profissionais inscritos no Conselho.

Sendo assim, observou-se que a principal necessidade de informação dos profissionais de Enfermagem da Paraíba é entender qual é a atividade finalística do COREN-PB. Essa indagação inicia-se desde o momento da formação destes profissionais, seja de nível técnico (auxiliares ou técnicos de enfermagem), seja de nível superior (enfermeiros), e permanece até mesmo após se tornarem profissionais da área. Muitos se equivocam sobre o papel da autarquia e o papel do sindicato. Diante disso, notou-se que há poucos esforços relacionados às ações que seriam necessárias para suprir tais necessidades informacionais, o que deixa à mostra a ausência de uma política informacional neste órgão.

Desse modo, a categoria não compreende a verdadeira função do órgão, e esta informação é básica para todo o seu funcionamento, pois é a partir dessa compreensão que os profissionais poderão demonstrar a sua real necessidade por informação. Outra fragilidade apresentada, que denota falta de uma gestão eficaz em matéria de informação são as “consultas informais”, tão bem descritas quando os profissionais procuram consultar os colegas para tirar dúvidas, pedir orientações e esclarecimentos acerca de condutas profissionais, ao invés de procurar o Conselho.

A segunda categoria analisada foi a aquisição e busca da informação. Nesta categoria, buscou-se conhecer os recursos humanos e tecnológicos responsáveis atender as demandas por informação dos funcionários e dos inscritos no Conselho. Destarte, observa-se que as principais fontes de informações utilizadas pelos coordenadores, funcionários e conselheiros da autarquia são as Resoluções e Leis do Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem, e outros sites oficiais estatais como MEC, MS, etc. Porém, verifica-se a

necessidade de poder oferecer produtos informacionais que viabilizem o entendimento dessas legislações, como por exemplo, um manual de leis comentadas, para que seja possível fazer com que tais informações cheguem até aos usuários em uma linguagem inteligível, mais apropriada ao perfil de público que vai utilizá-las.

Em relação ao site, verificou-se que a usabilidade mais acessada é a retirada de boletos e da certidão de nada consta, o que mostra que o site é menos utilizado para a busca de informações capazes de promover a atualização profissional, como notícias, legislações, cursos oferecidos, etc. Diante desse aspecto, muitos apontaram que o site é pouco atrativo, poluído e de difícil navegabilidade, necessitando de modificações.

Os principais canais de comunicação da organização são, além do site, as mídias sociais WhatsApp, Instagram e Youtube (embora este último não seja atualizado desde o ano de 2017), que possuem *links* de redirecionamento para o site. Infelizmente, o telefone, como foi constatado, não está disponível. Observou-se que o COREN-PB não possui contas em outras mídias sociais, como Facebook e Twitter. Foi verificado, inclusive, que existe um canal da autarquia no YouTube, porém sem novas postagens há mais de quatro anos.

Verificou-se que, para tratar, adquirir, organizar, armazenar e distribuir informações para os 46 mil 267 profissionais de Enfermagem da Paraíba, o COREN-PB conta, atualmente, com uma equipe de 38 funcionários, sendo que dois deles são lotados na cidade de Campina Grande-PB – já que os demais estão lotados em João Pessoa-PB – e apenas um deles cuida da administração do site e redes sociais, o assessor de comunicação. Percebe-se, diante desse panorama, que há uma necessidade urgente de promover uma reestruturação da equipe que lida com o fluxo informacional do órgão.

Após a análise da busca e aquisição, a próxima categoria abordada foi aquela relacionada às formas de organização e armazenamento das informações no COREN-PB. Nessa etapa, observou-se que cada chefe de departamento faz sua própria organização e armazenamento, não havendo um padrão estabelecido para isso. Nesse sentido, verificou-se que, apesar dos coordenadores conseguirem gerenciar as fases corrente e intermediária dos documentos, há a ausência de uma gestão documental, o que compromete a recuperação de documentos mais antigos, ou aqueles que, de alguma forma, são destinados para o arquivo permanente, o qual precisa ser submetido, urgentemente, a toda uma reestruturação. Envidar esforços para preservar a identidade organizacional é viabilizar meios de revelar a importância do órgão.

Percebeu-se, diante disso, que o Conselho carece de documentos e informações sobre a sua memória institucional, o que é um reflexo da ausência de tratamento dos documentos

permanentes. Além disso, a informação é um direito previsto em lei e cabe às instituições manterem seus acervos organizados para sua correta, simples e fácil disponibilização.

Contudo, observa-se que essa prática mais custodial, de lidar com os documentos, compromete a recuperação, o compartilhamento e a disponibilização das informações. Há, de fato, a necessidade de promover a modernização e a implantação de técnicas pós-custodiais, como o emprego de uma intranet, do Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) e da intervenção de medidas tecnológicas capazes de abarcar todo o fluxo informacional, visando atender as necessidades de cada setor. Somente assim o Conselho estará apto a gerar informações com significados, para atender os seus públicos.

Com base nos depoimentos dos profissionais de Enfermagem, verificou-se em que medida os produtos e os serviços informacionais, disponibilizados pelo seu órgão de classe, atendem as suas necessidades. De acordo com os depoimentos dos coordenadores, tudo o que o profissional precisa saber para ficar atualizado está disponível no site, a saber: as legislações, os boletos para pagamento da anuidade, a certidão de nada consta e o serviço de ouvidoria. Nesta última, é possível realizar denúncias, elogios e pedidos de informações.

Sobre a utilização da ouvidoria para efetuar denúncias, observou-se que existe uma grande dificuldade por parte dos profissionais. Isso fica claramente perceptível quando muitos deles chegam a se abster de realizar denúncias por puro desconhecimento, impedindo que a informação chegue até a autarquia para que esta tome as medidas cabíveis, evitando problemas que, caso não sejam administrados com a celeridade que alguns casos requerem, podem chegar a comprometer vidas.

Dentre os produtos informacionais disponíveis para os profissionais, vários deles se encontram disponíveis na biblioteca virtual, localizada no site do Conselho. São eles: Jornal Ações e Realizações Coren-PB; Livro comissão de ética Coren-PB; Livro feridas complexas e estomias; Gibi AE Coren-PB; Gibi Coren-PB; Livro legislação básica Coren-PB; Guia básico socorrista; Livro Protocolo do enfermeiro Coren-PB. Vale ressaltar que, ainda no site, hospedada também na biblioteca virtual, pode ser encontrada a TV Coren-PB, cujo último conteúdo exibido data do ano de 2017.

Além disso, O COREN-PB promove, anualmente, a *Semana da Enfermagem*, que sempre é realizada durante o mês de maio de cada ano. Neste ano de 2021, inclusive, o evento reuniu centenas de profissionais dos mais diversos municípios da Paraíba, demonstrando que é possível promover eventos de atualização e capacitação em situações adversas, como este que ocorreu no período pandêmico. Tais ocasiões poderiam ser estrategicamente trabalhadas,

fazendo destes eventos uma oportunidade para realizar a distribuição de informativos, impressos sobre temáticas diversas, jornais, boletins, manuais, guias, etc.

Diante do exposto, percebeu-se que as necessidades informacionais da categoria não estão sendo supridas, apesar de o COREN-PB dispor de produtos informacionais com essa finalidade, porém quase todos defasados, pois não tiveram continuidade. Verifica-se, no momento, que existe uma má administração desses recursos, haja vista os poucos esforços empreendidos para conhecer as necessidades da categoria, por exemplo. Apesar de todas essas barreiras e problemas diversos, existe, por parte da gestão, a vontade de realizar um trabalho profissional nessa área, pois os depoimentos dos gestores demonstraram isso de uma forma muito clara.

Prosseguindo, na quinta categoria, foram identificadas as maneiras de distribuição e compartilhamento das informações produzidas pela autarquia. Sendo assim, verificou-se que os meios mais comuns de compartilhamento das informações, pelos chefes de setores, são os e-mails, grupos de WhatsApp, reuniões ordinárias, memorandos e ofícios. Todavia, a comunicação entre os coordenadores é deficitária. Nesse aspecto pode ser observado que há uma grande necessidade da realização de reuniões periódicas, que, no momento, estão suspensas. Elas seriam essenciais para realizar o alinhamento de condutas laborais, evitando ambiguidades informacionais e tornando a gestão mais colaborativa.

Já entre os conselheiros e o presidente, a principal forma de distribuição da informação ocorre por intermédio das Reuniões Ordinárias de Plenária (ROP), que são realizadas pelo menos duas vezes em cada mês. Percebe-se, então, que, diferentemente do que pensam os coordenadores, os conselheiros e o presidente avaliam de forma muito positiva a troca de informações que existe entre eles, o que enfatiza um descompasso no entendimento das reais necessidades informacionais do órgão, por falta de diálogo entre o público interno.

Por outro lado, no que diz respeito aos profissionais de Enfermagem, os depoimentos apontaram que há um grande desejo de receber mensagens e informações por parte do órgão, prática ofertada em gestões anteriores, mas que, atualmente, encontra-se em desuso. Dessa forma, a responsabilidade de busca e aquisição de informação é entendida como algo que deve ser fruto de iniciativas exclusivamente pessoais, como se o órgão não tivesse o dever de emitir a informação diretamente ao profissional para facilitar o acesso.

Por fim, a última categoria analisada procurou descrever o uso da informação produzida pelo COREN-PB. Sendo assim, verificou-se como essas informações estão sendo assimiladas, acessadas e utilizadas pelos sujeitos da pesquisa. Diante disso, observou-se a carência de interação entre colaboradores, conselheiros e os profissionais da categoria.

Os departamentos que lidam diretamente com os profissionais de Enfermagem concordam que há dificuldade dessas três categorias interagirem para discutir eventuais problemas relacionados a temas diversos, ouvir sugestões e compartilhar conhecimentos. Essa prática inegavelmente tem a força de dirimir eventuais conflitos. Destarte, se pode observar o quanto o uso da informação é um processo social, relacionando-se com as percepções cognitivas e emocionais dos indivíduos, que dela muito necessitam para construir significados.

Vale ressaltar, ainda, que a partir da luta pelo piso salarial da categoria, que é um assunto que interessa a todos, percebeu-se a união de instituições ligadas à Enfermagem, tais como as associações e os sindicatos. Esta mobilização nacional demonstrou o quanto é possível a articulação desses profissionais para, a partir da aquisição de conhecimentos, tentar mudar a realidade da categoria em prol da sua valorização profissional.

Diante de tal mobilização, observa-se que, por meio de ações que envolvam o empenho, a mobilização e a disseminação da informação, é possível manter a categoria mais próxima, motivada e informada, provocando as transformações essenciais e atuando para romper antigos paradigmas. Aliada a isso, a retomada de produtos informacionais, que estão em desuso no momento, poderá contribuir para a geração de conhecimento, algo essencial para o desenvolvimento dos profissionais de Enfermagem no Estado da Paraíba.

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

Todo esse trabalho deve estar voltado, precipuamente, para atender as necessidades informacionais das pessoas vinculadas ao Conselho e também de todos os colaboradores e gestores. Constatou-se, a partir da análise das seis categorias pertencentes ao modelo de GI proposto por Choo (2011), que a gestão da informação, na autarquia, apresenta falhas em todo o seu processo. Concluiu-se, portanto, a partir do que foi analisado, ser por demais necessária a implantação de um trabalho de Gestão da Informação, desenvolvido sob uma perspectiva profissional, no Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba.

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

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

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, D. P. D. R.; ANTONIO, D. M.; BOCCATO, V. R. C.; GONÇALVES, M. C.; RAMALHO, R. A. S. Paradigmas contemporâneos da ciência da informação: a recuperação da informação como ponto focal. **Revista Eletrônica Informação e Cognição**, v. 6, n. 1, 2007. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/142968>. Acesso em: 19 ago. 2021.
- ANDRADE, M.M. **Introdução à metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. 10. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2017.
- ARAÚJO, C. A. A. **O que é ciência da informação**. Belo Horizonte: KMA, 2018.
- ARAÚJO, C. A. A. O que é Ciência da Informação? **Informação & Informação**, v. 19, n. 1, p. 1-30, 2014. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/33968>. Acesso em: 16 nov. 2020.
- ARAÚJO, J.; SOUSA, M. M. N.; CAVALCANTI. Comunidade discursiva e redes sociais: os resenhadores do Skoob. **Intercâmbio**, São Paulo, v.45, p. 28-51, 2020.
- BACKES, D.S. et al. Grupo focal como técnica de coleta e análise de dados em pesquisas qualitativas. **O Mundo da Saúde**, São Paulo, v. 35, n. 4, p. 438 - 442, 2011.
- BAGGIO, C. C.; COSTA, H.; BLATTMANN, U. Seleção de tipos de fontes de informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 6, n. 2, p. 32-47, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/50946>. Acesso em: 1 nov. 2021.
- BARBOSA, R.R. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 13, n. esp., p. 1- 25, 2008.
- BARDIN, L. **Análise do conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.
- BETTENCOURT, M. P. L.; CIANCONI, R. B. Gestão do conhecimento: um olhar sob a perspectiva da ciência da informação. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 5, n. 1, 2012. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/119419>. Acesso em: 16 ago. 2021.
- BORKO, H. Information Science: What is it? **American Documentation**, v.19, n.1, p.3-5, Jan. 1968. (Tradução Livre). Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2532327/mod_resource/content/1/Oque%C3%A9CI.pdf. Acesso em: 16 out. 2021.
- BRASIL. Decreto nº 8.727, de 28 de abril de 2016. Dispõe sobre o uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero de pessoas travestis e transexuais no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 28 abr. 2016.

BRASIL. Lei nº 5.905, de 12 de julho de 1973. Dispõe sobre a criação dos Conselhos Federal e Regionais de Enfermagem e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 12 jul. 1973.

BRASIL. Lei nº 7.498, de 25 de junho de 1986. Dispõe sobre a regulamentação do exercício da enfermagem, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 25 jun. 1986.

BRASIL. Lei nº 4.320, de 17 de março de 1964. Estatui Normas Gerais de Direito Financeiro para elaboração e controle dos orçamentos e balanços da União, dos Estados, dos Municípios e do Distrito Federal. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/14320.htm. Acesso em: 10 nov. 2021.

BRASIL. Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 8 jan. 1991.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 13 jun. 2013.

BRASIL. Projeto de Lei nº 2.564 de 2020. Altera a Lei nº 7.498, de 25 de junho de 1986, para instituir o piso salarial nacional do Enfermeiro, do Técnico de Enfermagem, do Auxiliar de Enfermagem e da Parteira. Senado Federal, Brasília, DF, 2021. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/141900>. Acesso em: 12 nov. 2021.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 5., 2003. Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2003.

CAPURRO, R.; HJORLAND, B.; CARDOSO, A. M. P.; TRAD., M. G. A. F.; AZEVEDO, M. A. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 1, 2007. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/33134>. Acesso em: 17 nov. 2020.

CARVALHO, L. F.; JÚNIOR, R. H. A. Gestão da informação: estudo comparativo entre quatro modelos. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 28, n. 1, p. 71-84, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/23502>. Acesso em: 16 fev. 2020.

COFENPLAY traz serviços, informação e entretenimento para os profissionais. **COFEN**, 2021. Disponível em: http://www.cofen.gov.br/cofenplay-traz-servicos-informacao-e-entretenimento-para-os-profissionais_91333.html. Acesso em: 16 out. 2021.

COFEN. Resolução **COFEN** nº 425/2012: Ficam instituídos para apoio e assessoramento à Diretoria do Cofen os empregos em comissão, de livre nomeação e exoneração. Disponível em: http://www.cofen.gov.br/resoluco-cofen-n-4252012-ver-retificaes_9055.html. Acesso em: 1 nov. 2021.

COFEN. Resolução **COFEN** nº 618/2019: Altera as Resoluções Cofen nºs 425/2012, 480/2015, 493/2015 e altera e atualiza o Anexo da Resolução Cofen nº 566/2018, e dá outras providências. Disponível em: http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-618-2019_74801.html. Acesso em: 1 nov. 2021.

COFEN. Resolução **COFEN** nº 276/2003: Conceder somente Inscrição Provisória, ao Profissional que tenha concluído o módulo ou etapa de Qualificação de Auxiliar de Enfermagem, como itinerário do Curso de Educação Profissional Técnico de Enfermagem. Disponível em: http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-2762003-revogada-pela-resolucao-cofen-3142007_4312.html. Acesso em: 1 nov. 2021

COFEN. Resolução **COFEN** nº 564/2017: Código de Ética dos profissionais de Enfermagem. Disponível em: http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-5642017_59145.html. Acesso em: 1 nov. 2021.

COFEN. Resolução **COFEN** nº 545/2017: Adoção de normas contidas nesta Resolução para a anotação e o uso do número de inscrição, ou autorização, nos Conselhos Regionais, pelos integrantes das várias categorias compreendidas nos serviços de Enfermagem. Disponível em: http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-05452017_52030.html. Acesso em: 5 nov. 2021.

COFEN. Resolução **COFEN** nº 659/2021: Altera, em caráter excepcional, em virtude da pandemia do novo Coronavírus (SARS-Cov-2) a Resolução Cofen nº 560/2017. Disponível em: http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-659-2021_85012.html. Acesso em: 5 nov. 2021.

COFEN. Resolução **COFEN** nº 503/2016: Estabelece o Plano Plurianual. Disponível em: http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-05032016_37097.html. Acesso em: 5 nov. 2021.

COFEN. Resolução **COFEN** nº 370/2010: Aprova o código de processo ético dos conselhos de enfermagem. Disponível em: http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-3702010_33338.html. Acesso em: 5 nov. 2021.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. 3. ed. São Paulo: Senac, 2011.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

DUARTE, A.B.S. Grupo focal online e off-line como técnica de coleta de dados. **Informação & Sociedade**: Estudos, n. 1, v. 17, 2007. Disponível em: <http://brapci.inf.br/index.php/res/v/92606>. Acesso em: 20 mar. 2021.

ENFERMAGEM em Números. Conselho Federal de Enfermagem- **COFEN**, 2021. Disponível em: <http://www.cofen.gov.br/enfermagem-em-numeros>. Acesso em: 16 out. de 2021.

FARIAS, R.N.T. **Análise do processo da gestão da informação na divisão da educação e capacitação profissional da Universidade Federal da Paraíba**. 2019. 140 f. Dissertação (Mestrado em Gestão nas Organizações Aprendentes) Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Centro de Educação, Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2019.

FREIRE, G. H. A. Ciência da Informação: temática, histórias e fundamentos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.11, n. 1, p. 6-19, jan. /jun. 2006.

FREIRE, G.H.A.; FREIRE, I.M. **Introdução à ciência da informação**. 2.ed. João Pessoa: Editora da UFPB, 2015.

GERHARD, T. E. et al. Estrutura do projeto de pesquisa. In: GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (Org). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. p. 65-88.

IERVOLINO, S.A; PELICIONE, M.C.F. A utilização do grupo focal como metodologia qualitativa na promoção da saúde. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v.35, n.2, p.115-121, 2001.

KOCH, W.W. **Gerenciamento eletrônico de documentos**: conceitos, tecnologias e considerações gerais. São Paulo: CENADEM, 1997. 147 p.

LE COADIC, Y.F. A ciência da informação. 2. Ed. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LIMA, C.B. **História da Enfermagem no mundo, no Brasil, na Paraíba**. João Pessoa: Edição do Autor, 2015.

MAGALHÃES, A.; PINTO, M. M. A gestão da informação e o desafio da mobilidade digital. In: SANTOS, E. C.; SILVA, A. K. A.; CARVALHO, E. T. G. (Orgs.). **Arquivologia: história, tipologias e práticas profissionais**. Campina Grande: EDUEPB, 2017, p. 269-290.

MARCHAND, D. A. **Competing with information**: a manager's guide to creating business value with information content. Chichester: John Wiley & Sons, 2000.

MARCHIORI, P.Z.A. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 72- 79, 2002.

MARCONI, M.A.; LAKATOS, E.M. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MINAYO, M. C. S. (org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis, RJ: Vozes, 2016.

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

NASCIMENTO, W.S. et al. Percepção dos profissionais de enfermagem sobre seu conselho de classe. **Revista Enfermagem em Foco**, Brasília, v. 10, n. 6, p. 16-20, 2019.

QUAL o papel do Coren/MS? **COREN-MS**, 2021. Disponível em: <http://ms.corens.portalcofen.gov.br/qual-o-papel-do-corenms>. Acesso em: 16 dez. 2020.

PEREIRA, F. C. **Arquivos, memória e justiça**: Gestão documental e preservação de acervos judiciais no Rio Grande do Sul, 2011. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/31152>. Acesso em: 20 nov. 2021.

PESQUISA perfil da enfermagem no Brasil: banco de dados. **COFEN**, 2021. Disponível em: <http://www.cofen.gov.br/perfilenfermagem/index.html>. Acesso em: 16 out. 2021.

PINHEIRO, L. V. R. Fontes ou recursos de informação: categorias e evolução conceitual. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, v. 1, n. 1, 2006. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/27204>. Acesso em: 25 nov. 2021.

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

REZENDE, M.T.M.C. O papel social dos conselhos profissionais na área da saúde. **Revista da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia**, São Paulo, v. 12, n. 1, p. 08-10, jan./ mar., 2007. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-80342007000100002&lng=pt&tlng=pt. Acesso em: 23 nov. 2020.

ROCHA, C. C.; PINTO, V. B.; DAVID, P. B. Arquitetura da informação: revisão integrativa em bases de dados de ciência da informação. **Informação & Informação**, v. 25, n. 2, p. 49-73, 2020. DOI: 10.5433/1981-8920.2020v25n2p49 Acesso em: 23 set. 2021.

RODRIGUES, C.; BLATTMANN, U. Gestão da informação e a importância do uso de fontes de informação para geração de conhecimento. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 19, n. 3, p. 4-29, 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/RMwpcd5QyLSBnTxkM3YHtDw/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 23 out. 2021.

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

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

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p.41-62, jan.\jun. 1996.

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

SILVEIRA, D.T.; CÓRDOVA, F.P. A pesquisa científica. In: GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (Org). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. p. 31-42.

SINDEP-PB. **Sindicato dos Enfermeiros no Estado da Paraíba**, João Pessoa, 2021.
Disponível em: <http://www.sindep.org.br/index.asp>. Acesso em: 23 nov. 2021.

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

VALENTIM, M. L. P. (org.). **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da ciência da informação**. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008.

VALENTIM, M. L. P. (org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Roteiro de entrevista com os coordenadores de setores do COREN-PB

Grau de escolaridade: _____

Idade: _____

Profissão: _____

Cargo: _____

Função: _____

Há quanto tempo atua na coordenação de setor do COREN-PB? _____

BLOCO 1 - NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO

- 1- Quais atividades que você desempenha como coordenador (a) de setor do COREN-PB?
- 2- Que informações você considera importantes para poder obter um bom planejamento e execução das atividades realizadas pelo seu setor?
- 3- O seu setor desenvolve alguma estratégia ou atividade visando atender às necessidades de informação dos profissionais ligados ao COREN-PB?
- 4- Você teria sugestões para poder melhor atender às necessidades de informação tanto da administração do COREN-PB como também dos profissionais a ele ligados?

BLOCO 2 - BUSCA E AQUISIÇÃO DA INFORMAÇÃO

- 1- Quais as fontes de informação que você utiliza para buscar as informações necessárias para uma boa execução do seu trabalho de coordenador? Quais as fontes de maior relevância?
- 2- Como você avalia quais são as fontes de maior relevância e legitimidade?
- 3- O COREN-PB possui instrumentos de comunicação entre o seu setor, a administração e os demais setores do COREN-PB por onde seja possível estabelecer um diálogo, compartilhar informações, tirar dúvidas, enviar e receber sugestões e críticas?
- 4- O que poderia melhorar, por parte da administração do COREN-PB, visando facilitar a busca e a aquisição de informações necessárias para o bom andamento do trabalho no seu setor?

BLOCO 3 - ORGANIZAÇÃO E ARMAZENAMENTO DA INFORMAÇÃO

- 1- Como são realizadas, organizadas e armazenadas as informações obtidas através de relatórios, reuniões, treinamentos e planejamento no seu setor de atuação?
- 2- Algumas dessas fontes de informações, citadas anteriormente, já foram utilizadas para recuperar informações para resolução de algum problema de gestão?
- 3- Caso você faça uso de fontes de informações (site do COREN/COFEN, livros, resoluções, artigos científicos, etc.), de que forma você organiza e armazena essas informações?
- 4- Como você avalia os serviços de informação prestados pela administração do Conselho visando auxiliar o trabalho dos diversos setores?
- 5- O seu setor possui algum serviço de informação voltado diretamente para os profissionais ligados ao Conselho?

BLOCO 4 - PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

- 1- Que informações, desenvolvidas em seu setor, estão disponíveis para os profissionais de enfermagem? Em caso positivo, quais as que você considera de maior relevância?
- 2- O COREN-PB possui algum produto de informação capaz de auxiliar os setores no desempenho de suas atividades. Em caso positivo, quais?
- 3- Você desejaria propor mudanças, enviar sugestões ou críticas para melhorar os serviços de informação oferecidos pelo COREN?

BLOCO 5 - DISTRIBUIÇÃO DA INFORMAÇÃO

- 1- Quais informações são compartilhadas com as demais equipes do conselho?
- 2- Existem instrumentos de comunicação que contribuem para solucionar problemas ocorridos no setor?
- 3- Existe algum Procedimento Operacional Padrão (POP) no setor? Se sim, esse documento fica disponível, com livre acesso para todos os funcionários do setor?
- 4- Em caso de existência do POP, em quais situações este documento deve ser utilizado por esses funcionários?
- 5- Você compartilha com seus colegas de profissão materiais informativos produzidos pelo COREN? Em caso afirmativo, diga como é realizado esse compartilhamento.
- 6- Na sua opinião qual seria a melhor estratégia que o COREN-PB poderia utilizar

para viabilizar o compartilhamento da informação, tendo em vista a geração de conhecimento?

BLOCO 6 - USO DA INFORMAÇÃO

- 1- Na sua opinião o COREN-PB se utiliza das informações como um instrumento capaz de contribuir no processo de gestão administrativa?
- 2- Em que medida as informações adquiridas a partir das fontes de informações (livros, relatórios, artigos, pareceres, resoluções, notas técnicas, etc.) mantidas pelo COREN auxiliam na tomada de decisão?
- 3- Na sua opinião os serviços e produtos informacionais disponibilizados pelo COREN-PB suprem as necessidades informacionais dos profissionais nele inscritos?
- 4- Você teria alguma sugestão para aperfeiçoar os produtos informacionais oferecidos pelo COREN-PB? Gostaria também de sugerir a criação de outros? Em caso positivo, quais?

APÊNDICE B - Roteiro de entrevista para os conselheiros efetivos do COREN-PB

Grau de escolaridade: _____

Profissão: _____

Cargo: _____

Função: _____

Tempo de registro no COREN: _____

Já atuou como conselheiro antes dessa gestão? Se sim, em qual triênio? _____

BLOCO 1 - NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO

- 1- Quais atividades você desempenha enquanto conselheiro do COREN-PB?
- 2- Que informações você considera importantes para poder obter um bom planejamento e execução das atividades realizadas pelo COREN-PB?
- 3- Na sua opinião, como o COREN-PB procura atender às necessidades de informação dos profissionais a ele ligados?
- 4- Você teria sugestões para poder melhor atender às necessidades de informação tanto da administração do COREN-PB como também dos profissionais a ele ligados?

BLOCO 2 – BUSCA E AQUISIÇÃO DA INFORMAÇÃO

- 1- Quais as fontes de informação que você utiliza para buscar as informações necessárias para uma boa execução do seu trabalho de coordenador? Quais as fontes de maior relevância?
- 2- O COREN-PB possui instrumentos de comunicação entre os setores, a administração e os Conselheiros, onde seja possível estabelecer um diálogo, compartilhar informações, tirar dúvidas, enviar e receber sugestões e/ou críticas?
- 3- Em que situação há comunicação entre conselheiros e profissionais de enfermagem? E quais instrumentos são usados neste caso?
- 4- O que poderia melhorar, por parte da administração do COREN-PB, visando facilitar a busca e a aquisição de informações necessárias para que a instituição atinja seus objetivos?

BLOCO 3 - ORGANIZAÇÃO E ARMAZENAMENTO DA INFORMAÇÃO

- 1- Como são organizadas as informações obtidas por meio de ROP (Reunião Ordinária de Plenário), treinamentos, fiscalizações realizadas pelos conselheiros?
- 2- Como são organizadas e armazenadas as informações obtidas através das ROP e demais documentos relacionados às funções dos conselheiros?
- 3- De acordo com a resposta anterior, quais dessas fontes de informações já foram utilizadas para recuperar informações importantes para resolver problemas de gestão?
- 4- Caso você faça uso de fontes de informações (site do COREN/COFEN, livros, resoluções, artigos científicos, etc.), de que forma você organiza e armazena essas informações?

BLOCO 4 - PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

- 1- Quais instrumentos de comunicação são utilizados pelos conselheiros para divulgar eventos, cursos, comunicados, convocações?
- 2- Dentre os serviços informacionais oferecidos pelo COREN-PB quais os que você considera os mais utilizados pelos profissionais atendidos?
- 3- O COREN-PB possui algum produto de informação capaz de auxiliar os conselheiros no desempenho de suas atividades. Em caso positivo, quais?
- 4- Você desejaria propor mudanças, enviar sugestões ou críticas para melhorar os serviços de informação oferecidos pelo COREN??

BLOCO 5 - DISTRIBUIÇÃO DA INFORMAÇÃO

- 1- Existe algum um documento específico que descreva as funções dos conselheiros?
- 2- Existe o compartilhamento de informações entre os conselheiros? Em caso positivo, cite quais são elas.
- 3- Na sua opinião qual seria a melhor estratégia que o COREN-PB poderia utilizar para viabilizar o compartilhamento da informação, tendo em vista a geração de conhecimento?
- 4- Como ocorre o processo de distribuição e divulgação das informações importantes para o bom andamento do Conselho?

BLOCO 6 - USO DA INFORMAÇÃO

- 1- NA sua opinião o COREN-PB se utiliza das informações como um instrumento capaz de contribuir no processo de gestão administrativa?

- 2- Em que medida as informações adquiridas a partir das fontes de informações (livros, relatórios, artigos, pareceres, resoluções, notas técnicas, etc.) utilizadas auxiliam na tomada de decisão?
- 3- Na sua opinião os serviços e produtos informacionais disponibilizados pelo COREN-PB suprem as necessidades informacionais dos profissionais nele inscritos?
- 4- Você teria alguma sugestão para aperfeiçoar os produtos informacionais oferecidos pelo COREN-PB? Gostaria também de sugerir a criação de outros? Em caso positivo, quais?

APÊNDICE C– Roteiro do grupo focal (enfermeiros, técnicos, auxiliares)

ROTEIRO PARA O GRUPO FOCAL

1 ETAPA INTRODUTÓRIA

1.1 APRESENTAÇÃO DA PESQUISA PARA OS PARTICIPANTES

Nesse momento o mediador deve apresentar a finalidade e importância da pesquisa para todos os presentes. Também será esclarecido a todos o fato de que a identidade de todos será preservada, pois as gravações de áudio e vídeo ficarão sob sigilo e jamais serão reveladas. Em seguida todos deverão assinar o termo de consentimento livre e esclarecido para estabelecer todos esses acertos e autorizações.

1.2 APRESENTAÇÃO DO MODERADOR E DOS PARTICIPANTES

Todos os profissionais convidados deverão se apresentar informando, idade e categoria profissional a que pertence, bem como o tempo em que atua na profissão. Por fim, o moderador se apresentará.

1.3 ESCLARECIMENTO SOBRE OS PROCEDIMENTOS QUE SERÃO ADOTADOS

Nesta ocasião será revelado todo o processo de execução da pesquisa, que será online, e que contará com um tempo de duração (entre uma a uma hora e meia de duração), o direito e a necessidade de todos os integrantes do grupo se manifestem

2 ETAPA DE PERGUNTAS, ORDENADAS EM BLOCO CONFORME AS CATEGORIAS DO MODELO DE CHOO

2.1 BLOCO 1 - NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO

- 1- Quais foram as fontes de informação que você utilizou quando necessitou se inscrever no COREN? Elas foram de fácil acesso?
- 2- Existem esforços de divulgação do COREN junto aos universitários e/ou concluintes dos cursos técnicos referentes às diferentes categorias profissionais contempladas pelo Conselho?
- 3- Você possui as informações necessárias para reconhecer e denunciar possíveis situações de exercício profissional irregular na sua categoria?
- 4- Você conhece os serviços oferecidos pelo seu conselho de classe? Em caso positivo,

exemplifique.

- 5- Como você obtém informações referentes à legislação que rege a sua categoria profissional? Você as utiliza com frequência? Se sim, em que situações?

2.2 BLOCO 2 – BUSCA E AQUISIÇÃO DA INFORMAÇÃO

- 1- Quais as fontes de informação (site do COREN/COFEN, livros, resoluções, artigos científicos, etc.) você utiliza quando tem dúvidas acerca de seu exercício profissional?
- 2- Dentre as fontes utilizadas cite aquelas que você avalia como as mais importantes para adquirir as informações de que necessita.
- 3- Como você seleciona as informações mais relevantes para o seu exercício profissional? Existem dificuldades para encontrar e selecionar tais informações?
- 4- Você já passou por alguma situação no ambiente de trabalho que fez com que você necessitasse de informações fornecidas pelo COREN-PB de imediato? Em caso afirmativo, descreva como isso ocorreu.
- 5- O COREN-PB disponibiliza algum meio de comunicação capaz de estabelecer um canal por onde seja possível estabelecer um diálogo e fazer reclamações, tirar dúvidas, enviar sugestões ou críticas?
- 6- O que poderia melhorar, na administração do COREN-PB, visando facilitar a busca e o envio das informações demandadas pelos inscritos do Conselho?

2.3 BLOCO 3 - ORGANIZAÇÃO E ARMAZENAMENTO DA INFORMAÇÃO

- 1- Como o COREN organiza e armazena as informações que possui? Explique.
- 2- Caso você faça uso de fontes de informações (site do COREN/COFEN, livros, resoluções, artigos científicos, etc.), de que forma você organiza e armazena essas informações?
- 3- Existe algum tipo de avaliação dos serviços informacionais prestados pelo COREN-PB?

2.4 BLOCO 4 – PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

1. O COREN-PB atende suficientemente as necessidades informacionais do seu público para que estes possam exercer da melhor maneira possível as suas atividades profissionais?

2. Os profissionais ligados ao COREN possuem as informações necessárias para conhecer seus direitos, deveres, comportamento ético e maneiras de denunciar os casos de exercício ilegal da profissão?
3. Você já utilizou algum serviço oferecido a partir do site do COREN-PB? Se sim, relate quais foram e cite os que podem ser considerados mais importantes.
4. Você desejaria propor mudanças, enviar sugestões ou críticas para melhorar os serviços de informação oferecidos pelo COREN?

2.5 BLOCO 5 - DISTRIBUIÇÃO DA INFORMAÇÃO

- 1- Como você conheceu o COREN-PB e como foi informado a respeito da necessidade de obter o registro profissional?
- 2- Em sua opinião qual a melhor maneira que o COREN-PB poderia ter de compartilhar informação para gerar conhecimento sobre exercício profissional?
- 3- A administração do Conselho mantém meios de comunicação com a finalidade de prestar serviços de informação? Em caso positivo, cite quais.
- 4- Você compartilha com seus colegas de profissão materiais informativos recebidos do COREN? Em caso afirmativo, diga como é realizado esse compartilhamento.

2.6 BLOCO 6 - USO DA INFORMAÇÃO

- 1- Na sua opinião os serviços e produtos informacionais disponibilizados pelo COREN-PB suprem as necessidades dos profissionais nele inscritos?
- 2- Você teria alguma sugestão para aperfeiçoar os produtos informacionais oferecidos pelo COREN-PB? Gostaria também de sugerir a criação de outros? Em caso positivo, quais?
- 3- Como o COREN-PB poderia aperfeiçoar os fluxos informacionais para gerar mais conhecimento, objetivando melhorar a atuação dos seus profissionais?

APÊNDICE D – Roteiro de entrevista para o profissional obstetriz

Idade: _____

Tempo de registro no COREN: _____

Exerce apenas uma categoria? _____

Há quanto tempo atua como profissional de enfermagem? _____

BLOCO 1 - NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO

1- Quais foram as fontes de informação que você utilizou quando necessitou se inscrever no COREN? Elas foram de fácil acesso?

2- Existem esforços de divulgação do COREN junto aos universitários e/ou concluintes dos cursos técnicos referentes às diferentes categorias profissionais contempladas pelo Conselho?

3- Você possui as informações necessárias para reconhecer e denunciar possíveis situações de exercício profissional irregular na sua categoria?

4- Você conhece os serviços oferecidos pelo seu conselho de classe? Em caso positivo, exemplifique.

5-Como você obtém informações referentes à legislação que rege a sua categoria profissional? Você as utiliza com frequência? Se sim, em que situações?

BLOCO 2 – BUSCA E AQUISIÇÃO DA INFORMAÇÃO

1- Quais as fontes de informação (site do COREN/COFEN, livros, resoluções, artigos científicos, etc.) você utiliza quando tem dúvidas acerca de seu exercício profissional?

2- Dentre as fontes utilizadas cite aquelas que você avalia como as mais importantes para adquirir as informações de que necessita.

3- Como você seleciona as informações mais relevantes para o seu exercício profissional? Existem dificuldades para encontrar e selecionar tais informações?

4- Você já passou por alguma situação no ambiente de trabalho que fez com que você necessitasse de informações fornecidas pelo COREN-PB de imediato? Em caso afirmativo, descreva como isso ocorreu.

5-O COREN-PB disponibiliza algum meio de comunicação capaz de estabelecer um canal por onde seja possível estabelecer um diálogo e fazer reclamações, tirar dúvidas, enviar sugestões ou críticas?

6- O que poderia melhorar, na administração do COREN-PB, visando facilitar a busca e o envio das informações demandadas pelos inscritos do Conselho?

BLOCO 3 - ORGANIZAÇÃO E ARMAZENAMENTO DA INFORMAÇÃO

- 1- Como o COREN organiza e armazena as informações que possui? Explique.
 - 2- Caso você faça uso de fontes de informações (site do COREN/COFEN, livros, resoluções, artigos científicos, etc.), de que forma você organiza e armazena essas informações?
- Existe algum tipo de avaliação dos serviços informacionais prestados pelo COREN-PB?

BLOCO 4 – PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

- 1- O COREN-PB atende suficientemente as necessidades informacionais do seu público para que estes possam exercer da melhor maneira possível as suas atividades profissionais?
- 2- Os profissionais ligados ao COREN possuem as informações necessárias para conhecer seus direitos, deveres, comportamento ético e maneiras de denunciar os casos de exercício ilegal da profissão?
- 3- Você já utilizou algum serviço oferecido a partir do site do COREN-PB? Se sim, relate quais foram e cite os que podem ser considerados mais importantes.
- 4- Você desejaria propor mudanças, enviar sugestões ou críticas para melhorar os serviços de informação oferecidos pelo COREN?

BLOCO 5 - DISTRIBUIÇÃO DA INFORMAÇÃO

- 1- Como você conheceu o COREN-PB e como foi informado a respeito da necessidade de obter o registro profissional?
- 2- Em sua opinião qual a melhor maneira que o COREN-PB poderia ter de compartilhar informação para gerar conhecimento sobre exercício profissional?
- 3- A administração do Conselho mantém meios de comunicação com a finalidade de prestar serviços de informação? Em caso positivo, cite quais.
- 4- Você compartilha com seus colegas de profissão materiais informativos recebidos do COREN? Em caso afirmativo, diga como é realizado esse compartilhamento.

BLOCO 6 - USO DA INFORMAÇÃO

- 1- Na sua opinião os serviços e produtos informacionais disponibilizados pelo COREN-PB suprem as necessidades dos profissionais nele inscritos?
- 2- Você teria alguma sugestão para aperfeiçoar os produtos informacionais oferecidos pelo COREN-PB?
- 3- Gostaria também de sugerir a criação de outros? Em caso positivo, quais?

4-Como o COREN-PB poderia aperfeiçoar os fluxos informacionais para gerar mais conhecimento, objetivando melhorar a atuação dos seus profissionais?

APÊNDICE E – Entrevista com a presidente do COREN-PB

Grau de escolaridade: _____

Já atuou como conselheiro ou coordenador? _____

Idade: _____

Profissão: _____

Tempo de registro no COREN: _____

BLOCO 1 - NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO

- 1- Quais atividades que você desempenha como presidente do COREN-PB?
- 2- Que informações você considera importantes para poder obter um bom planejamento e execução das atividades realizadas no conselho de enfermagem?
- 3- O COREN-PB desenvolve alguma estratégia ou atividade visando atender às necessidades de informação dos profissionais inscritos?
- 4- Você teria sugestões para poder melhor atender às necessidades de informação tanto da administração do COREN-PB como também dos profissionais a ele ligados?

BLOCO 2 - BUSCA E AQUISIÇÃO DA INFORMAÇÃO

- 1- Quais as fontes de informação que você utiliza para buscar as informações necessárias para uma boa execução do seu trabalho? Quais as fontes de maior relevância?
- 2- Como você avalia quais são as fontes de maior relevância e legitimidade?
- 3- O COREN-PB possui instrumentos de comunicação entre o seu setor, a administração e os demais setores do COREN-PB por onde seja possível estabelecer um diálogo, compartilhar informações, tirar dúvidas, enviar e receber sugestões e críticas?
- 4- O que poderia melhorar, por parte da administração do COREN-PB, visando facilitar a busca e a aquisição de informações necessárias para o bom andamento do trabalho no seu setor?

BLOCO 3 - ORGANIZAÇÃO E ARMAZENAMENTO DA INFORMAÇÃO

- 1- Como são organizadas e armazenadas as informações obtidas através de relatórios, reuniões, treinamentos e planejamento no seu setor de atuação?
- 2- Algumas dessas fontes de informações, citadas anteriormente, já foram utilizadas

para recuperar informações para resolução de algum problema de gestão?

- 3- Caso você faça uso de fontes de informações (site do COREN/COFEN, livros, resoluções, artigos científicos, etc.), de que forma você organiza e armazena essas informações?
- 4- Como você avalia os serviços de informação prestados pela administração do Conselho visando auxiliar o trabalho dos diversos setores?

BLOCO 4 - PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

- 1- Que informações, desenvolvidas em seu setor, estão disponíveis para os profissionais de enfermagem? Em caso positivo, quais as que você considera de maior relevância?
- 2- O COREN-PB possui algum produto de informação capaz de auxiliar os setores no desempenho de suas atividades. Em caso positivo, quais?
- 3- O que você sugeriria para melhorar os serviços de informação oferecidos pelo COREN?

BLOCO 5 - DISTRIBUIÇÃO DA INFORMAÇÃO

- 1- Quais informações são compartilhadas com as demais equipes do conselho?
- 2- Existem instrumentos de comunicação que contribuem para solucionar problemas ocorridos no setor?
- 3- Na sua opinião qual seria a melhor estratégia que o COREN-PB poderia utilizar para viabilizar o compartilhamento da informação, tendo em vista a geração de conhecimento?

BLOCO 6 - USO DA INFORMAÇÃO

- 1- Na sua opinião o COREN-PB se utiliza das informações como um instrumento capaz de contribuir no processo de gestão administrativa?
- 2- Em que medida as informações adquiridas a partir das fontes de informações (livros, relatórios, artigos, pareceres, resoluções, notas técnicas, etc.) mantidas pelo COREN auxiliam na tomada de decisão?
- 3- Na sua opinião os serviços e produtos informacionais disponibilizados pelo COREN-PB suprem as necessidades informacionais dos profissionais nele inscritos?

- 4- Você teria alguma sugestão para aperfeiçoar os produtos informacionais oferecidos pelo COREN-PB? Gostaria também de sugerir a criação de outros? Em caso positivo, quais?

APÊNDICE F – Grupo Focal com os funcionários

GRUPO FOCAL COM OS FUNCIONÁRIOS

1 ETAPA INTRODUTÓRIA

1.1 APRESENTAÇÃO DA PESQUISA PARA OS PARTICIPANTES

Nesse momento o mediador deve apresentar a finalidade e importância da pesquisa para todos os presentes. Também será esclarecido a todos o fato de que a identidade de todos será preservada, pois as gravações de áudio e vídeo ficarão sob sigilo e jamais serão reveladas. Em seguida todos deverão assinar o termo de consentimento livre e esclarecido para estabelecer todos esses acordos e autorizações.

1.2 APRESENTAÇÃO DO MODERADOR E DOS PARTICIPANTES

Todos os profissionais convidados deverão se apresentar informando, idade e categoria profissional a que pertence, bem como o tempo em que atua na profissão. Por fim, o moderador se apresentará.

1.3 ESCLARECIMENTO SOBRE OS PROCEDIMENTOS QUE SERÃO ADOTADOS

Nesta ocasião será revelado todo o processo de execução da pesquisa, que será online, e que contará com um tempo de duração (entre uma a uma hora e meia de duração), o direito e a necessidade de todos os integrantes do grupo se manifestem

2 ETAPA DE PERGUNTAS, ORDENADAS EM BLOCO CONFORME AS CATEGORIAS DO MODELO DE CHOO

BLOCO 1 - NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO

- 1- Quais atividades você desempenha no COREN-PB?
- 2- Que informações você considera importantes para obter uma boa execução das atividades realizadas pelo seu setor?
- 3- O seu setor desenvolve alguma estratégia ou atividade visando atender às necessidades de informação dos profissionais ligados ao COREN-PB?
- 4- Você teria sugestões para poder melhor atender às necessidades de informação tanto da administração do COREN-PB como também dos profissionais a ele ligados?

BLOCO 2 - BUSCA E AQUISIÇÃO DA INFORMAÇÃO

- 1- Quais as fontes de informação que você utiliza para buscar as informações necessárias para uma boa execução do seu trabalho? Quais as fontes de maior relevância?
- 2- Como você avalia quais são as fontes de maior relevância e legitimidade?
- 3- O COREN-PB possui instrumentos de comunicação entre o seu setor, a administração e os demais setores do COREN-PB por onde seja possível estabelecer um diálogo, compartilhar informações, tirar dúvidas, enviar e receber sugestões e críticas?
- 4- O que poderia melhorar, por parte da administração do COREN-PB, visando facilitar a busca e a aquisição de informações necessárias para o bom andamento do trabalho no seu setor?

BLOCO 3 - ORGANIZAÇÃO E ARMAZENAMENTO DA INFORMAÇÃO

- 1- Como são organizadas e armazenadas as informações obtidas através de relatórios, reuniões, treinamentos e planejamento no seu setor de atuação?
- 2- Algumas dessas fontes de informações, citadas anteriormente, já foram utilizadas para recuperar informações para resolução de algum problema de gestão?
- 3- Caso você faça uso de fontes de informações (site do COREN/COFEN, livros, resoluções, artigos científicos, etc.), de que forma você organiza e armazena essas informações?
- 4- Como você avalia os serviços de informação prestados pela administração do Conselho visando auxiliar o trabalho dos diversos setores?
- 5- O seu setor possui algum serviço de informação voltado diretamente para os profissionais ligados ao Conselho?

BLOCO 4 - PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

- 1- Que informações, desenvolvidas em seu setor, estão disponíveis para os profissionais de enfermagem? E quais as que você considera de maior relevância?
- 2- O COREN-PB possui algum produto de informação capaz de auxiliar os setores no desempenho de suas atividades. Em caso positivo, quais?
- 3- Você desejaria de propor mudanças, enviar sugestões ou críticas para melhorar os serviços de informação oferecidos pelo COREN?

BLOCO 5 - DISTRIBUIÇÃO DA INFORMAÇÃO

- 1- Existem instrumentos de comunicação que contribuem para solucionar problemas ocorridos no setor?
- 2- Existe algum Procedimento Operacional Padrão (POP) no setor? Se sim, esse documento fica disponível, com livre acesso para todos os funcionários do setor?
- 3- Em caso de existência do POP, em quais situações este documento deve ser utilizado por esses funcionários?
- 4- Você compartilha com seus colegas de profissão materiais informativos produzidos pelo COREN? Em caso afirmativo, diga como é realizado esse compartilhamento.
- 5- Na sua opinião qual seria a melhor estratégia que o COREN-PB poderia utilizar para viabilizar o compartilhamento da informação, tendo em vista a geração de conhecimento?

BLOCO 6 - USO DA INFORMAÇÃO

- 1- Na sua opinião o COREN-PB se utiliza das informações como um instrumento capaz de contribuir no processo de gestão administrativa?
- 2- Em que medida as informações adquiridas a partir das fontes de informações (livros, relatórios, artigos, pareceres, resoluções, notas técnicas, etc.) mantidas pelo COREN auxiliam na tomada de decisão?
- 3- Na sua opinião os serviços e produtos informacionais disponibilizados pelo COREN-PB suprem as necessidades informacionais dos profissionais nele inscritos?
- 4- Você teria alguma sugestão para aperfeiçoar os produtos informacionais oferecidos pelo COREN-PB?

APÊNDICE G

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O (A) Sr.(a) está sendo convidado (a) a participar da pesquisa intitulada: *ANÁLISE DO PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM NA PARAÍBA*, desenvolvida por Tereza Ludimila de Castro Cardoso, aluno regularmente matriculado no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – Nível de Mestrado, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação do professor Dr. Júlio Afonso Sá de Pinho Neto.

O objetivo geral do presente estudo é Analisar o processo da Gestão da Informação no Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba. E os objetivos específicos, são: a) Identificar as necessidades de informação dos profissionais inscritos no COREN-PB; b) Conhecer os recursos humanos e tecnológicos que viabilizam a busca e aquisição da informação pelos profissionais inscritos no COREN-PB; c) Identificar as formas de organização e armazenamento da informação no COREN-PB; d) Verificar em que medida os produtos e serviços informacionais, disponíveis para os inscritos, atendem às suas necessidades; e) Identificar as maneiras de distribuição e compartilhamento das informações produzidas pelo COREN-PB; f) Descrever o uso da informação adquirida por intermédio do COREN-PB.

Justificamos o presente estudo visando contribuir, eficazmente, com o processo de Gestão da Informação do COREN-PB. Além disso, os resultados obtidos poderão servir de base para possíveis soluções em diferentes aspectos do funcionamento do Conselho, além de colaborar diretamente para a tomada de decisão.

A participação do(a) sr.(a) na presente pesquisa é de fundamental importância, mas será voluntária, não lhe cabendo qualquer obrigação de fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelos pesquisadores se não concordar com isso, bem como, participando ou não, nenhum valor lhe será cobrado, como também não lhe será devido qualquer valor.

Caso decida não participar do estudo ou resolver a qualquer momento dele desistir, nenhum prejuízo lhe será atribuído, sendo importante o esclarecimento de que os riscos da sua participação são considerados mínimos, limitados à possibilidade de eventual desconforto psicológico ao responder o questionário que lhe será apresentado. A possibilidade dos participantes da pesquisa, no momento de suas narrativas se sentirem constrangidos por revelarem experiências pessoais, ou inibidos.

Quanto aos benefícios, pretende-se ampliar o debate acerca do órgão fiscalizador do exercício da enfermagem, no que concerne a Gestão da Informação, para que haja o melhoramento do fluxo informacional contribuindo com sua atividade fim, e desenvolvendo melhorias em seus serviços para todos os profissionais nele inscritos.

Em todas as etapas da pesquisa serão fielmente obedecidos os Critérios da Ética em Pesquisa com Seres Humanos, conforme Resolução nº. 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde, que disciplina as pesquisas envolvendo seres humanos no Brasil.

Solicita-se, ainda, a sua autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos científicos ou divulgá-los em revistas científicas, assegurando-se que o seu nome será mantido no mais absoluto sigilo por ocasião da publicação dos resultados.

Caso a participação de vossa senhoria implique em algum tipo de despesas, as mesmas serão ressarcidas pelo pesquisador responsável, o mesmo ocorrendo caso ocorra algum dano.

O (A) pesquisador (a) responsável estará a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Eu, _____, declaro que fui devidamente esclarecido (a) quanto aos objetivos, justificativa, riscos e benefícios da pesquisa, e dou o meu consentimento para dela participar e para a publicação dos resultados, assim como o uso de minha imagem nos slides destinados à apresentação do trabalho final. Estou ciente de que receberei uma cópia deste documento, assinada por mim e pelo pesquisador responsável, como trata-se de um documento em duas páginas, a primeira deverá ser rubricada tanto pelo pesquisador responsável quanto por mim.

João Pessoa-PB, ____ de _____ de 202__.

Pesquisador responsável

Participante da Pesquisa

ANEXO

ANEXO A



DECISÃO COREN-PB Nº 265, DE 30 DE JUNHO DE 2021.

Autorizar a coleta de dados através de entrevistas para a pesquisa intitulada: análise do processo de gestão da informação no Coren-PB.

A Presidente do Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba (COREN/PB), em conjunto com a Conselheira Secretário *ad-hoc*, no uso de suas atribuições legais e regimentais conferidas na Lei nº 5.905/1973, bem como no Regimento Interno da Autarquia e,

CONSIDERANDO o pedido de autorização de pesquisa da Senhora Tereza Ludmila, a qual solicita autorização para coleta de dados por meio de entrevistas para projeto de qualificação intitulado: análise do processo de gestão da informação no Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba, instruído com os documentos juntados ao processo administrativo do Coren-PB, sob o nº 4562/2021;

CONSIDERANDO a fundamentação jurídica exposta no parecer jurídico de nº 61/2021 expedido pela Procuradoria do Coren-PB, bem como sua conclusão no sentido de ser possível a autorização da pesquisa e entrevistas, desde que seja mantido o sigilo dos dados e informações coletadas, sendo necessária o prévio acesso do Coren-PB para autorização de qualquer divulgação;

CONSIDERANDO, por fim, a deliberação dos conselheiros em sua 860ª Reunião Ordinária de Plenário, ocorrida em 29 de junho de 2021.

DECIDEM:

Art. 1º AUTORIZAR, com base no parecer da Procuradoria do Coren-PB, a realização da coleta de dados, por meio de entrevistas nos moldes do requerido, desde que seja observado às diretrizes da Resolução nº 466/2021 e outras normas que regem as pesquisas acadêmicas.

Art. 2º Dar ciência à requerente da decisão do Plenário do Coren-PB.

Art. 3º Esta Decisão entra em vigor na data da sua assinatura, revogando as disposições em contrário.

João Pessoa (PB), 30 de junho de 2021.


RAYRA M.S BESERRA DE ARAÚJO
COREN-PB nº 433212-ENF
Presidente do COREN-PB


JOÃO ORLANDO VENTURA DUARTE
COREN-PB nº 207269-ENF
Secretário *ad-hoc* do COREN-PB

ANEXO B

CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA -
CCS/UFPB



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: ANÁLISE DO PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DA PARAÍBA

Pesquisador: TEREZA LUDIMILA DE CASTRO CARDOSO

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 51550121.6.0000.5188

Instituição Proponente: Centro de Ciências Sociais Aplicadas - CCSA UFPB

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 4.992.420

Apresentação do Projeto:

Introdução

A sociedade da informação está cada vez mais dinâmica no que concerne à busca constante por informações, dessa forma, a informação torna-se um insumo essencial para a tomada de decisão. Com o surgimento da era informacional, a informação passou a ser vista como principal elemento para o desenvolvimento da sociedade, com isso, passa a ser utilizada também como um recurso econômico, diminuindo os custos operacionais e possibilitando o aumento da qualidade dos serviços. Além disso, pode promover melhores decisões e criar novos métodos de trabalho. Para Silva e Gomes (2015), a informação seria produzida sob uma visão fenomênica de cunho social, objetivando impulsionar a intercomunicação das pessoas, promovendo, assim, exposições e descobertas para uma nova concepção de conhecimento baseada na interação entre os sujeitos, usuários de dados, mensagens e atividades documentais, capazes de favorecer o entendimento entre os sujeitos envolvidos na informação, resultando em uma melhor compreensão. De acordo com Capurro e Hjørland (2007), é importante termos em mente que a informação se configura como o que é informativo para cada indivíduo, dessa forma, esse critério vai depender das necessidades hermenêuticas e habilidades de cada um, mesmo que estas necessidades sejam compartilhadas com pessoas da mesma comunidade de discurso. Em meio a estas diferentes perspectivas acerca da informação, Araújo (2014) entende que a Ciência da

Endereço: Prédio da Reitoria da UFPB - 1º Andar

Bairro: Cidade Universitária

CEP: 58.051-900

UF: PB

Município: JOÃO PESSOA

Telefone: (83)3216-7791

Fax: (83)3216-7791

E-mail: comitedeetica@ccs.ufpb.br

**CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA -
CCS/UFPB**



Continuação do Parecer: 4.992.420

Informação (CI) preocupa-se com os registros do conhecimento humano, levando em consideração as suas múltiplas dimensões para o seu estudo, manuseio, preservação e promoção. Sendo assim, ela realiza estudos sobre as “práticas informacionais”, ligando entre si os seus aspectos informacionais socioculturais e os comportamentos informacionais individuais. Este olhar informacional da CI faz com que haja uma ressignificação de áreas díspares devido à sua característica interdisciplinar, havendo um diálogo natural e intrínseco a ela, promovendo, assim, diversas contribuições para as diferentes áreas de conhecimento. A investigação do tratamento dado à informação, aos seus fluxos, seus meios de processamento e sua preocupação com a acessibilidade – juntamente com os três elementos citados por Saracevic (1996) como sendo caracterizadores da CI: interdisciplinaridade, sua ligação perene com a tecnologia da informação e sua participação ativa na evolução da sociedade da informação – é que tornam a CI tão aclamada como um importante instrumento de transformação social. Para a Ciência da Informação, em particular, o que importa são os aspectos referentes aos fluxos de informação, ou seja, os processos e atividades de informação desenvolvidas nas práticas da Gestão da Informação, visando o atendimento de demandas e necessidades informacionais. Nesse sentido, a Gestão da Informação (GI), em ambientes organizacionais já é uma prática consolidada, ainda que esse processo possa ocorrer, por vezes, de modo intuitivo, sem que haja uma deliberação por parte dos gestores para adoção da GI (VALENTIM, 2008). Segundo Santos, Biaggi e Damian (2019), para que sejam obtidas, nessa área, as decisões assertivas mais adequadas e capazes de viabilizarem a obtenção dos melhores resultados, é necessário o estabelecimento de processos, etapas, fluxos, sistematizações e estruturações, tudo isso associado às pessoas responsáveis por esse processo. Dentre as organizações, onde é possível trabalhar com a Gestão da Informação, destacam-se os Conselhos Profissionais da Saúde, uma vez que eles são instituições onde os fluxos de informações são processados a todo o momento, o que por sua vez demanda um trabalho de GI eficiente, de modo que as informações sejam gerenciadas, analisadas, organizadas, compartilhadas e recuperadas, visando o melhoramento do desempenho das funções e atividades desses profissionais. Vale ressaltar, ainda, que os Conselhos Profissionais de Saúde pautam suas atribuições baseando-se na qualidade do atendimento em saúde direcionado para toda a população brasileira e, dessa forma, colocam-se à disposição dos Ministérios, Casas Legislativas, Conselhos e Secretarias de Saúde, presentes em todas as instâncias administrativas, o que reafirma esse compromisso primordial pelo atendimento à saúde pública com excelência,

Endereço: Prédio da Reitoria da UFPB, 1º Andar
Bairro: Cidade Universitária **CEP:** 58.051-900
UF: PB **Município:** JOAO PESSOA
Telefone: (83)3216-7791 **Fax:** (83)3216-7791 **E-mail:** comitedeetica@ccs.ufpb.br

**CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA -
CCS/UFPB**



Continuação do Parecer: 4.992.420

contribuindo para atingir sua missão de caráter social. Os Conselhos não se limitam a interesses meramente corporativos, pois estão direcionados, antes de tudo, a defender e disciplinar o exercício profissional dos trabalhadores da saúde que deles fazem parte, sem se descuidarem da nobre tarefa de auxiliar na consolidação dos mecanismos

de controle social e democratização das políticas públicas. Tudo isso faz com que essas instituições possuam um papel muito importante no tocante à luta da sociedade pelos direitos fundamentais do cidadão. Sendo assim, os Conselhos e Ordens, desde a década de 1980, atuam como um sujeito ativo na construção coletiva de espaços democráticos de defesa das políticas públicas, contribuindo significativamente para a institucionalização de fatores democráticos da constituição de 1988 (REZENDE, 2007). Dentre os Conselhos Profissionais de Saúde, o Conselho Regional de Enfermagem

(COREN) é o que abrange o maior número de associados, visto que eles englobam quatro categorias, Enfermeiros, Técnicos de Enfermagem, Auxiliares de Enfermagem e Obstetizes. De acordo com o site do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN, 2020) o Brasil possui, hoje, mais de dois milhões de profissionais inscritos, sendo a Enfermagem a categoria que compõe o maior número de profissionais de saúde nas principais instituições ligadas à área de saúde em todo o país. O Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Enfermagem foram criados a partir da lei número 5.905/73, de 12 de julho de 1973, ou seja, estes conselhos existem há mais de quarenta anos. Eles estão vinculados ao Ministério do Trabalho e Previdência Social e se constituem, em seu conjunto, numa autarquia. Esta lei, referente à sua criação, prevê que deve haver um COREN em cada Estado e Território, com sede em cada capital e também no Distrito Federal. Dessa forma, para a gestão do COREN-PB, a GI torna-se fundamental, pois apresenta a capacidade de estabelecer, através do uso estratégico da informação, ambientes dinâmicos que proporcionam o empenho da gestão de pessoas e o envolvimento no desenvolvimento de condutas transformadoras e propositivas. Diante disso, torna-se indispensável a utilização efetiva desses mecanismos de gestão a fim de atingir, da melhor maneira possível, os propósitos da entidade, visto que a negligência na gestão de processos informacionais comprometeria a consecução dos objetivos os quais tais conselhos estão destinados.

É justamente por eles se constituírem em órgãos de classe e agentes fiscalizadores diante da sociedade, que o uso estratégico da informação trará contribuições bastante relevantes. A Gestão da Informação, nesse contexto, poderá proporcionar um espaço permanente de diálogo e interação entre os profissionais associados, sejam eles enfermeiros, técnicos, auxiliares de enfermagem ou obstetizes. Esse espaço faz-se necessário para o cumprimento do compromisso

Endereço: Prédio da Reitoria da UFPB - 1º Andar
Bairro: Cidade Universitária **CEP:** 58.051-900
UF: PB **Município:** JOÃO PESSOA
Telefone: (83)3216-7791 **Fax:** (83)3216-7791 **E-mail:** comitedeetica@ccs.ufpb.br

**CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA -
CCS/UFPB**



Continuação do Parecer: 4.992.420

social de tais profissionais.

Hipótese:

Os CORENs são responsáveis por: • Inscrição profissional e cancelamento; • Expedição de carteira e cédula de identidade profissional, indispensável ao exercício da profissão; • Disciplinar e fiscalizar o exercício profissional; • Receber denúncias contra exercício indevido da profissão; • Fiscalizar e decidir os assuntos referentes ao comportamento ético-profissional; • Zelar pelo conceito da profissão e dos que a exercem; • Elaborar a proposta orçamentária anual, submetendo-os à aprovação do COFEN; • Exigir o cumprimento das resoluções emanadas pelo COFEN; • Executar as resoluções do COFEN; • Exercer as demais atribuições que lhe forem conferidas pela Lei 5905, de 1973, e pelo

COFEN. Diante disso, observa-se a necessidade de uma análise do processo da gestão da informação no Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba. Este é o papel desta pesquisa que tem por finalidade analisar o processo de Gestão da Informação no COREN-PB, adotando, como objeto de análise, todos os produtos informacionais e serviços oferecidos e desenvolvidos pela organização, tendo como base os conceitos e teorias da Ciência da Informação. Destarte, este trabalho procura responder à seguinte problemática: de que maneira e em que medida o processo de GI poderá contribuir na consecução dos objetivos do Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba?

Metodologia

O estudo pretende ser realizado através de um levantamento de campo, especificamente nas dependências do Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba. Como técnicas de pesquisa serão utilizadas entrevistas semiestruturadas. A pesquisa realizada será de natureza aplicada, abordagem qualitativa e do tipo exploratória e descritiva. Para análise dos dados optamos pelo método de análise de conteúdo de Bardin (2016)

Critério de Inclusão:

Conselheiros e funcionários do Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba, e profissionais de enfermagem da Paraíba.

Endereço: Prédio da Reitoria da UFPB - 1º Andar
Bairro: Cidade Universitária **CEP:** 58.051-900
UF: PB **Município:** JOAO PESSOA
Telefone: (83)3216-7791 **Fax:** (83)3216-7791 **E-mail:** comitedeetica@ccs.ufpb.br

**CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA -
CCS/UFPB**



Continuação do Parecer: 4.992.420

Critério de Exclusão:

Conselheiros e funcionários do Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba, e profissionais de enfermagem da Paraíba que se recusarem a assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Objetivo da Pesquisa:

Analisar o processo da Gestão da Informação no Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

A presente pesquisa envolve riscos mínimos, como: desconforto psicológico, constrangimento em responder os instrumentos de coletas (entrevistas, grupos focais).

Benefícios:

Facilitar fluxo informacional intenso e dinâmico, que dificulta soluções para possíveis problemas de base informacional, além de também contribuir para que o Conselho atinja, da melhor maneira possível, os inúmeros objetivos para os quais foi criado. Além disso, os resultados obtidos poderão servir de base para possíveis soluções em diferentes aspectos do funcionamento do Conselho, além de contribuir diretamente para a tomada de decisão.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Trata-se de um protocolo de pesquisa que tem como origem o Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba da aluna Tereza Ludimila de Castro Cardoso, sob orientação do Professor Doutor Júlio Afonso Sá de Pinho Neto com término previsto para março de 2022. O objeto da pesquisa será o processo de Gestão da Informação ocorrido no Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba. O universo da pesquisa é formado pelos sujeitos envolvidos no processo de Gestão da Informação do Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba e demais profissionais nele inscritos. O corpo de gestores encarregados da gestão administrativa é composto por 16 coordenadores, cada um deles responsável por um departamento e ainda doze conselheiros. Já no que diz respeito aos setores, cada um deles possui uma chefia (coordenador), perfazendo um total de 16 coordenações mais a presidência. Considerando que esta é uma pesquisa qualitativa, o presidente, bem como cada um dos seis conselheiros efetivos e 16 coordenadores serão alvo de uma entrevista semiestruturada. Esta também será a forma de coleta de dados direcionada ao único profissional obstetrista atualmente inscrito. Já para os demais profissionais serão realizados dois grupos focais para cada

Endereço: Prédio da Reitoria da UFPB - 1º Andar

Bairro: Cidade Universitária

CEP: 58.051-900

UF: PB

Município: JOÃO PESSOA

Telefone: (83)3216-7791

Fax: (83)3216-7791

E-mail: comitedeetica@ccs.ufpb.br

**CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA -
CCS/UFPB**



Continuação do Parecer: 4.992.420

uma das categorias existentes: enfermeiros, técnicos de enfermagem e auxiliares de enfermagem. Por fim, os funcionários distribuídos nos diferentes setores do Conselho serão alvo de um grupo focal. No total, serão realizados então 22 entrevistas semiestruturadas e sete grupos focais para o levantamento e coleta de dados.

Protocolo atendeu às exigências éticas da Resolução CNS 466/2012

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Apresentou os termos e documentos obrigatórios

O participante da pesquisa e/ou seu responsável legal deverá receber uma via do TCLE na íntegra, com assinatura do pesquisador responsável e do participante e/ou responsável legal. Se o TCLE contiver mais de uma folha, todas devem ser rubricadas e com aposição de assinatura na última folha. O pesquisador deverá manter em sua guarda uma via do TCLE assinado pelo participante por cinco anos. O pesquisador deverá desenvolver a pesquisa conforme delineamento aprovado no protocolo de pesquisa e só descontinuar o estudo somente após análise das razões da descontinuidade, pelo CEP que o aprovou, aguardando seu parecer, exceto quando perceber risco ou dano não previsto ao sujeito participante ou quando constatar a superioridade de regime oferecido a um dos grupos da pesquisa que requeiram ação imediata. Lembramos que é de responsabilidade do pesquisador assegurar que o local onde a pesquisa será realizada ofereça condições plenas de funcionamento garantindo assim a segurança e o bem-estar dos participantes da pesquisa e de quaisquer outros envolvidos.

Recomendações:

RECOMENDAMOS QUE, CASO OCORRA QUALQUER ALTERAÇÃO NO PROJETO (MUDANÇA NO TÍTULO, NA AMOSTRA OU QUALQUER OUTRA), A PESQUISADORA RESPONSÁVEL DEVERÁ SUBMETTER EMENDA SOLICITANDO TAL(IS) ALTERAÇÃO(ÕES), ANEXANDO OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS. RECOMENDAMOS TAMBÉM QUE AO TÉRMINO DA PESQUISA A PESQUISADORA RESPONSÁVEL ENCAMINHE AO COMITÊ DE ÉTICA PESQUISA DO CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA, RELATÓRIO FINAL E DOCUMENTO DEVOLUTIVO COMPROVANDO QUE OS DADOS FORAM DIVULGADOS JUNTO À INSTITUIÇÃO ONDE OS MESMOS FORAM COLETADOS, AMBOS EM PDF, VIA PLATAFORMA BRASIL, ATRAVÉS DE NOTIFICAÇÃO, PARA OBTENÇÃO DA CERTIDÃO DEFINITIVA.

Endereço: Prédio da Reitoria da UFPB - 1º Andar			
Bairro: Cidade Universitária	CEP: 58.051-900		
UF: PB	Município: JOAO PESSOA		
Telefone: (83)3216-7791	Fax: (83)3216-7791	E-mail: comitedeetica@ccs.ufpb.br	

**CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA -
CCS/UFPB**



Continuação do Parecer: 4.992.420

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Não foram observados óbices éticos.

TENDO EM VISTA O CUMPRIMENTO DAS PENDÊNCIAS ELENCADAS NO PARECER ANTERIOR, SOMOS DE PARECER FAVORÁVEL A EXECUÇÃO DO PRESENTE PROJETO, DA FORMA COMO SE APRESENTA, SALVO MELHOR JUÍZO.

Considerações Finais a critério do CEP:

Certifico que o Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba – CEP/CCS aprovou a execução do referido projeto de pesquisa. Outrossim, informo que a autorização para posterior publicação fica condicionada à submissão do Relatório Final na Plataforma Brasil, via Notificação, para fins de apreciação e aprovação por este egrégio Comitê.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1797614.pdf	02/09/2021 20:11:26		Aceito
Cronograma	CRONOGRAMA.pdf	02/09/2021 20:09:16	TEREZA LUDIMILA DE CASTRO CARDOSO	Aceito
Orçamento	ORCAMENTO.pdf	02/09/2021 20:08:57	TEREZA LUDIMILA DE CASTRO CARDOSO	Aceito
Outros	CERTIDAO_APROVACAO.pdf	01/09/2021 22:21:21	TEREZA LUDIMILA DE CASTRO CARDOSO	Aceito
Outros	QUESTIONARIOS.pdf	01/09/2021 22:18:41	TEREZA LUDIMILA DE CASTRO CARDOSO	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	01/09/2021 22:16:41	TEREZA LUDIMILA DE CASTRO CARDOSO	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETO_PDF.pdf	01/09/2021 22:16:09	TEREZA LUDIMILA DE CASTRO CARDOSO	Aceito
Folha de Rosto	FOLHA_DE_ROSTO.pdf	01/09/2021 22:09:22	TEREZA LUDIMILA DE CASTRO CARDOSO	Aceito

Endereço: Prédio da Reitoria da UFPB, 1º Andar

Bairro: Cidade Universitária

CEP: 58.051-900

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

Telefone: (83)3216-7791

Fax: (83)3216-7791

E-mail: comitedeetica@ccs.ufpb.br

**CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA -
CCS/UFPB**



Continuação do Parecer: 4.992.420

Declaração de concordância	COREN.pdf	23/08/2021 19:13:26	TEREZA LUDIMILA DE CASTRO CARDOSO	Aceito
----------------------------	-----------	------------------------	---	--------

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

JOAO PESSOA, 23 de Setembro de 2021

Assinado por:

**Eliane Marques Duarte de Sousa
(Coordenador(a))**

Endereço: Prédio da Reitoria da UFPB - 1º Andar

Bairro: Cidade Universitária

CEP: 58.051-900

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

Telefone: (83)3216-7791

Fax: (83)3216-7791

E-mail: comitedeetica@ccs.ufpb.br

