A RELAÇÃO DA CULTURA ORGANIZACIONAL E DA CULTURA INFORMACIONAL NO DESENVOLVIMENTO DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE UMA UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA

THE RELATIONSHIP OF ORGANIZATIONAL CULTURE AND INFORMATION CULTURE IN THE DEVELOPMENT OF INFORMATION LITERACY OF THE PROFESSIONALS OF A FAMILY HEALTH UNIT

Beatriz Rosa Pinheiro dos Santos
beatrizp.gestaoemp@gmail.com
Universidade Estadual Paulista

Ieda Pelógia Martins Damian
ieda.martins@bol.com.br
Universidade de São Paulo

Resumo: A cultura organizacional disponibiliza as condições para que os indivíduos possam realizar suas tarefas em ambientes organizacionais. No contexto atual da sociedade, onde a informação segue presente em grande volume, as organizações devem se dedicar ao desenvolvimento de uma cultura organizacional voltada a valorização do uso e da gestão da informação. Nesse contexto, é de grande importância a existência de profissionais competentes em informação, capazes de organizar, coletar, armazenar, relacionar, interpretar, tratar, selecionar, descartar, acessar e utilizar a informação de forma efetiva e eficiente para tomada de decisões e execução das tarefas. O objetivo da pesquisa é verificar se existe uma cultura informacional voltada ao desenvolvimento da competência em informação dos profissionais de uma Unidade de Saúde da Família. Para tanto, utilizou-se como metodologia uma pesquisa descritivo-exploratória de natureza qualitativa. Como instrumento de coleta de dados, foi utilizado entrevista semiestruturada, e para análise dos dados, o método de análise de conteúdo. Os resultados demonstraram que a organização pesquisada não possuía uma cultura informacional voltada ao desenvolvimento efetivo da competência em informação, mas seus profissionais possuíam potencial para que esse desenvolvimento pudesse ocorrer.

Palavras-chave: Cultura Informacional. Cultura Organizacional. Competência em Informação. Unidade de Saúde da Família.

Abstract: The organizational culture provides the conditions for individuals to perform their tasks in organizational environments. In the current context of society, where information is still present in great volume, organizations must dedicate themselves to the development of an organizational culture focused on the use and management of information. In this context, the existence of competent information professionals capable of organizing, collecting, storing, relating, interpreting, treating, selecting, discarding, accessing and using information in an effective and efficient way for decision making and execution of the information is of great importance. tasks. The objective of the research is to verify if there is an informational culture focused on the development of the information competence of the professionals of a Family Health Unit. For that, a descriptive-exploratory research of a qualitative nature was used as methodology. As a data collection instrument, a semi-structured interview was used, and for data analysis, the content analysis method. The results showed that the research organization did not have an information culture focused on the effective development of information competence, but its professionals possessed the potential for this development to occur.

Keywords: Informational Culture. Organizational Culture. Information Literacy. Family Health Unit.

1 INTRODUÇÃO

As organizações são reconhecidas por meio da sua cultura, que torna capaz a expressão das suas características de maneira sistêmica.

A cultura, de acordo com Caldas e Motta (1997), pode ser entendida pela forma como um grupo satisfaz suas necessidades, como também, pode ser considerada um conjunto de adaptações executados por um grupo de pessoas, que vai de acordo com suas necessidades. Desse modo, como as organizações são constituídas por pessoas, originou-se o conceito de cultura organizacional que determina e identifica as características de uma organização (pessoa jurídica).

A cultura organizacional envolve todos os fatores que compõem uma organização, referente as suas práticas, símbolos, valores, hábitos, comportamentos, crenças, politicas, interação, clima e etc. Assim, para Schein (2009) esses fatores estão inseridos nos pressupostos básicos, criados por grupos de funcionários que buscam resolver seus problemas de adaptação no dia a dia de uma organização. Dessa maneira, pode-se dizer que a cultura organizacional possui como finalidade orientar os profissionais de uma organização quanto ao seu comportamento relacionado ao desenvolvimento de suas atividades diárias, ou seja, a cultura organizacional disponibiliza aos indivíduos diretrizes a serem seguidas e alcançadas.

No contexto atual da sociedade, onde a informação segue presente em grande volume e rapidez, as organizações passam a ter como atribuição uma cultura organizacional voltada a valorização da informação quanto ao seu uso e sua gestão. Para tanto, deve-se ter profissionais competentes em informação, capazes de organizar, coletar, armazenar, relacionar, interpretar, tratar, selecionar, descartar, acessar e utilizar a informação de forma efetiva e eficiente para as tomadas de decisões e execução das tarefas. A vista disso, a cultura organizacional voltada a informação passa a ser manifestada como cultura informacional.

A Cultura Informacional, de acordo com Woida (2016), é considerada um conjunto de formações em que a produção e o uso da informação são estimulados pelos gestores de uma organização. Logo, esse conceito pode ser relacionado com o contexto da Competência em Informação, que se define como um conjunto de competências necessárias para lidar de forma crítica e eficiente com os recursos informacionais existentes (ALMEIDA JÚNIOR; BELLUZZO; SANTOS, 2014), visto que, se os funcionários de uma organização não possuírem essas

competências necessárias, não terão condições para produzir e usar a informação de forma crítica e eficiente. Dessa maneira, os gestores de uma organização devem dar condições para o desenvolvimento de uma cultura informacional que estimule a Competência em Informação com prática e característica de seus funcionários.

A competência em informação pode ser considerada como um processo necessário aos ambientes que trabalham com a informação e com o conhecimento, visto que, torna o profissional capaz de gerenciar e utilizar a informação e o conhecimento no dia a dia. Isto posto, pode-se dizer que a competência em informação garante a sobrevivência, o sucesso e o aprendizado contínuo dos profissionais que lidam com a informação.

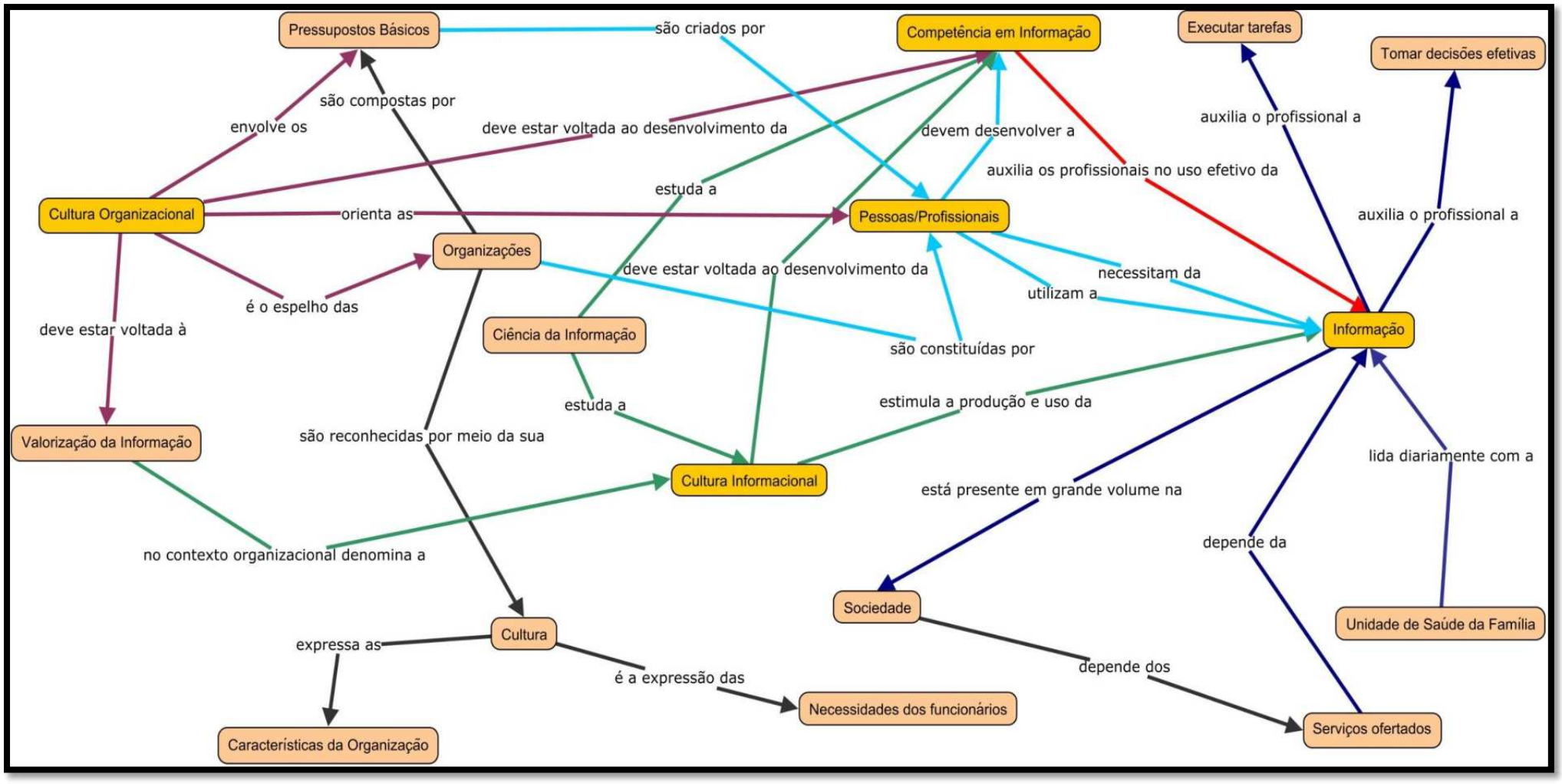
Em uma Unidade de Saúde da Família, os profissionais lidam com informações internas e externas a todo momento, principalmente àqueles que realizam o cuidado direto com os pacientes (médicos, enfermeiros, auxiliares de enfermagem). Logo, torna-se imprescindível a apropriação de uma cultura informacional efetiva que incentive a prática da Competência em Informação inserida nas atividades diárias desses profissionais.

A partir desse contexto, apresenta-se o seguinte problema de pesquisa: a Unidade de Saúde da Família possui uma cultura informacional voltada para o desenvolvimento da competência em informação de seus profissionais?

Este trabalho tem como objeto de pesquisa a cultura organizacional voltada a valorização da informação e ao desenvolvimento da competência em informação em um ambiente organizacional. Possui como justificativa contribuir para o campo da Ciência da Informação, que, por sua vez estuda a cultura informacional e a competência em informação, além disso favorece a população usuária dos serviços oferecidos pela unidade de saúde da família, visto que a pesquisa pode levantar lacunas a serem preenchidas para a melhoria dos serviços ofertados.

A pesquisa se propôs verificar se existe uma cultura informacional voltada ao desenvolvimento da competência em informação dos profissionais da organização pesquisada, conforme demonstrado na figura 1.

Figura 1 – Mapa Conceitual sobre a Introdução da pesquisa



Fonte: Elaborado pelas autoras.

2. CULTURA ORGANIZACIONAL: CONCEITOS

A cultura, segundo Aktouf (1993), pode ser definida como um conjunto de representações mentais que insere infra-estrutura, superestruturas, processos materiais e imateriais. Ou seja, um aglomerado de fatores econômicos, sociais, leis e normas que se encaixa com a vida simbólica, ideologias, valores e crenças que influenciam diretamente no comportamento do ser humano e da sociedade. Por envolver um conjunto de elementos complexos, Crozatti (1998) afirma que a cultura é um fenômeno que deve ser estudado e analisado com o subsidio de vários campos do conhecimento.

Quanto os fatores acima destacados são trazidos para o contexto das organizações, tem-se a cultura organizacional que, nessa pesquisa, será abordada de acordo com a definição dada por Schein (2009, p.17):

> um conjunto de pressupostos básicos que um grupo inventou, descobriu ou desenvolveu ao aprender como lidar com os problemas de adaptação externa e integração interna e que funcionaram bem o suficiente para serem considerados válidos e ensinados a novos membros como a forma correta de perceber, pensar e sentir, em relação a esses problemas.

Desta maneira, considera-se cultura organizacional como um complexo de pressupostos básicos que foram desenvolvidos pelos profissionais de uma organização e principalmente por sua liderança, a fim de sustentar a sobrevivência diante dos problemas enfrentados diariamente.

Seguindo nesse sentido, Arruda (2006) declara que a cultura organizacional pode ser classificada como a mente de uma organização, visto que ela não existiria sem as pessoas, e que também se estabelece por meio da crença comum que acontece pelas tradições, hábitos, bem como manifestações referente as histórias, símbolos, edifícios e produtos.

De acordo com Schein (1986; 2009), a cultura organizacional expõe sete elementos: valores, crenças e pressupostos, rituais, cerimônias, heróis, tabus e normas e pode ser compreendida em três níveis: artefatos visíveis, valores que governam o comportamento das pessoas e pressupostos inconscientes. À vista disso, o quadro 1 apresenta uma relação e conceitualização desses níveis e elementos, para melhor compreensão.

Quadro 1 – Níveis e elementos da Cultura Organizacional

ELEMENTOS DA CULTURA ORGANIZACIONAL	NÍVEIS DA CULTURA ORGANIZACIONAL
Valores Os valores direcionam a personalidade da organização, por meio da identificação dos valores é que se reconhece as ações da empresa.	**Artefatos visiveis** Podem ser denominado como o ambiente da organização, sua arquitetura, modo de vestir das pessoas, padrões de comportamentos de fácil visualização, documentos públicos, entre outros. Para Schein (1986), esse nível de entendimento da cultura organizacional pode ser considerado enganador, pois os dados são geralmente fáceis de obtenção, porém dificeis para compreensão.
Crenças e pressupostos As crenças e os pressupostos guiam e constroem os objetivos da organização, ou seja, por meio desses elementos é que os objetivos diários são traçados.	
Rituais Os rituais são acontecimentos das ações dos profissionais, toda ação relacionada ao dever diário de um funcionário possui um ritual.	**Valores que governam comportamentos** Esse nível encara dificuldade da observação direta para identificar os valores que se configura nos comportamentos, então, para melhor visualização desses valores, torna-se necessário entrevistar os membros da organização, e até mesmo realizar uma análise de conteúdo dos documentos formais.
Cerimônias Esse elemento acontece para reforçar a base e estruturar de maneira contínua os valores e as crenças e pressupostos.	
Heróis Os heróis são indicações, geralmente da liderança, para servir como exemplos para outros funcionários.	**Pressupostos inconscientes** Esses pressupostos direcionam ao entendimento de como os funcionários e membros de uma organização percebem o ambiente em que está inserido, como pensam, sentem e agem. Os pressupostos inconscientes conseguem quando compartilhado entre os demais de um grupo, solucionar problemas organizacionais.
Tabus Esses elementos consistem em regras e padrões organizacionais que visam a proibição de alguns comportamentos, no entanto, pode ser rejeitado pelos funcionários.	
Normas As normas se assemelham aos tabus, todavia, desconsidera conflitos, pois dificilmente gera rejeição dos funcionários.	

Fonte: Elaborado pelas autoras com base em Schein (1986;2009)

Desta maneira, ao considerar a definição dos níveis e dos elementos da cultura organizacional, pode-se considerar que eles se entrelaçam no intuito de representar todas as características que envolvem as pessoas pertencentes as organizações, bem como, as características da própria organização e suas ações. Além de tudo, esses conceitos se desenvolvem com o objetivo de resolução dos problemas enfrentados diante dos fatores internos e externos, como também, de adaptação desses fatores. Por outro lado, quanto à resolução dos problemas relacionados à informação que é produzida e utilizada no ambiente organizacional, a cultura informacional se insere nesse ambiente no intuito de desenvolver práticas relacionadas a valorização da informação.

3 CULTURA INFORMACIONAL

De acordo com Woida (2016,p.2) “cultura informacional é um contexto de atuação e de formação do comportamento informacional no qual se valoriza a produção e uso da informação por meio de comportamentos estimulados pela empresa”. Para a autora, a literatura sobre cultura informacional é apontada como referência para o campo da Ciência da Informação, no intuito de compreender e descobrir as decorrências da cultura em relação a informação que existe nas organizações.

Lopatina e Sladkova (2012) afirmam que a cultura informacional tem se destacado e sendo trabalhado principalmente na Rússia, nos campos da informática, psicologia e estudos culturais, desde a década de 80. Assim, pode-se evidenciar a pluralidade das áreas que exploram o fenômeno da cultura informacional.

À vista disso, sobressaem algumas distintas definições sobre o assunto, como por exemplo de que a cultura informacional está relacionada no modo em que as pessoas utilizam e compartilham a informação, assim como também a sociedade valoriza e considera a informação (DE SMAELE, 2007). Wang (2006) é mais amplo e genérico quanto ao assunto, e define cultura informacional como uma expressão sobre a experiência informacional e de conhecimento em diversos contextos sociais, políticos, psicológicos e intelectuais. No âmbito organizacional, Porter (1995), conceitua a cultura informacional como uma esfera voltada a institucionalização da informação escrita e formal, contrariando a prática da troca de informação realizada de maneira informal. Por outro lado, Travica (2005) afirma que cultura informacional são crenças, pressupostos, valores, normas, atitudes e comportamentos relacionado as práticas de trabalho e comunicação, que se referem as informações organizacionais e a TI (Tecnologia de Informação), ou seja, é uma parcela da cultura organizacional que se estabelece em torno da informação.

Segundo Marteleto (1995), cultura e informação são fenômenos interligados por natureza. Assim, torna-se relevante para a Ciência da Informação e para a Administração unir esses termos para o enriquecimento das áreas. Dessa maneira, no intuito de esclarecer melhor essa relação, o Quadro 2 apresenta as variáveis das categorias de cultura informacional.

Quadro 2 – Variáveis das categorias de cultura informacional

CATEGORIAS	VARIÁVEIS
CONSCIÊNCIA INFORMACIONAL	Capacidade de identificação de leituras de interesse Grau de consciência informacional Integridade Nível de conhecimento Percepção da estratégia e objetivos organizacionais Percepção da utilidade da informação Transparência.
COMUNICAÇÃO E REDES DE RELACIONAMENTO	Acesso a informações de outras áreas Compartilhamento de informação Feedback Fluxos de informação Meios/ canais de comunicação Parcerias interdepartamentais Preferência por comunicação oral ou formal Rede de contatos: abrangência, diversidade profissional e importância
ORIENTAÇÃO À INOVAÇÃO	Flexibilidade Pró-atividade Suporte à criatividade Uso da TI como suporte à inovação
GESTÃO DA INFORMAÇÃO	Acesso à informação de fonte pessoal Controle Copyright e Acesso a documentos Formalidade Gestão da Informação Importância das fontes de informação Leitura de fontes profissionais Privacidade
GESTÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	Gestão de Sistemas de Informação Influência das ferramentas informacionais Informatização de processos Nível de confiança nas TIC Uso da TI para suporte à gestão Uso da TI para suporte a processos de negócios

Fonte: Barbosa e Moraes (2014, p.126).

Algumas das variáveis apontadas no quadro 2 perpassam pelo campo da Competência em Informação (Capacidade de identificação de leituras de interesses, percepção da utilidade de informação, etc), assim como pelo campo da Gestão da Informação e Gestão do conhecimento. Nesse contexto, a Competência em Informação é um termo que trabalha justamente para aprimorar o profissional e torná-lo competente na realização dessas ações/variáveis.

4 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: CONCEITO

Farmer e Henri (2008) definem competência em informação (CoInfo) como a capacidade de pesquisar, avaliar, gerenciar, utilizar e compartilhar informações intencionalmente. No entanto, antes de abordar o termo competência informacional, deve-se compreender o que significa competência (Literacy) e informação (information) que dá significado ao termo *Information Literacy* advindo dos Estados Unidos e que se representa no Brasil como Competência em Informação.

Os primeiros conceitos de *Literacy* ou alfabetização, de acordo com Farmer e Henri (2008), se concentravam na capacidade de ler o latim, que na época não era considerada parte do contexto de alfabetização. Habitualmente o termo se define como o ato de ler e escrever.

Quanto ao termo Informação, Buckland (1991) o define como textos, documentos, gravações entre outros. Segundo o Relatório final do comitê presidencial da Associação Americana das bibliotecas sobre competência em informação, para ser informado, um individuo deve estar apto para reconhecer quando a informação é necessária. Além disso, a pessoa deve ter a capacidade em pesquisá-la, avaliá-la e utilizá-la de maneira efetiva.

Para melhor contextualizar o termo competência em informação, Smith (2005, p. 27) atribui os objetivos do termo, como:

i. Recuperar informações sobre um determinado tópico em diferentes formatos;
ii. Estender o significado do material lido, visto e ouvido;
iii. Relacionar as leis de direitos autorais com o uso de recursos;
iv. Colaborar com outras pessoas no uso da tecnologia para compartilhar informações;
v. Usar fotografia ou outros formulários visuais para comunicar uma mensagem.

Logo, entende-se a competência em informação como um conjunto de habilidades capazes de agregar valor a informação e, então, utilizá-la da melhor forma em determinado ambiente e ação.

Almeida Júnior, Belluzzo e Santos (2014) vão além diante da definição do termo competência em informação, ao afirmarem que a CoInfo pode ser considerada um processo que tem o objetivo de desenvolver competências informacionais capazes de potencializar e aprimorar o pensamento crítico das pessoas diante do universo informacional.

A fim de esclarecer melhor o termo competência em informação, os autores ainda exemplificam que:

> A competência em informação pode ser definida como um conjunto de competências e habilidades que uma pessoa necessita incorporar para lidar, de forma crítica e reflexiva, com os diversos recursos informacionais existentes (jornais, revistas, livros, dicionários, enciclopédias, Internet, etc) (ALMEIDA JÚNIOR, BELLUZZO E SANTOS, p. 63, 2014).

Ou seja, o termo significa exatamente a capacidade que uma pessoa precisa ter para lidar com a informação, transformá-la em ferramenta de estratégia para tomada de decisão e usá-la no momento oportuno.

5. RELAÇÃO ENTRE A CULTURA INFORMACIONAL E A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

Com base nas discussões e afirmações apresentadas sobre cultura informacional e competência em informação, foi construído um quadro que retrata uma parte da relação entre esses conceitos, com base no Quadro 2 e nos padrões indicadores de competência em informação da Belluzzo (2007).

Quadro 3 – Interelação entre a Cultura Informacional e a CoInfo

CULTURA INFORMACIONAL	COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO
Acessar informações	A pessoa competente em informação acessa a informação
Dar importância as fontes fidegignas de informação	A pessoa competente em informação avalia criticamente a informação e as suas fontes
Usar a Tecnologias da informação como suporte aos processos e à gestão	A pessoa competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo e obter um resultado.

Fonte: Elaborada pelas autoras baseado em Barbosa e Moraes (2014) e Belluzzo (2007)

A cultura informacional estabelece o preceito dentro de um contexto organizacional sobre a importância de se acessar informações para tomar decisões, e esse acesso torna o profissional competente em informação, desde que seja feito de forma eficiente e correto. O quadro 3 também demonstra que a cultura informacional norteia os profissionais a darem importância as fontes fidedignas de informação, avaliando criticamente a informação e suas fontes, que é estabelecido pelo conceito de competência em informação. A pessoa competente em informação usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo, e

não apenas as tecnologias da informação como suporte a esses processos, como está estabelecido no contexto da cultura informacional expressa no quadro.

Logo, pode-se declarar que a cultura informacional deve estar alinhada aos princípios da competência em informação, a fim de tornar os resultados de uma organização ainda mais efetivos e eficazes.

6. CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE PESQUISADO

O ambiente de pesquisa estudado neste artigo é uma Unidade Estratégica de Saúde da Família, agregada no Sistema Único de Saúde (SUS), criado pelo Governo Federal com o intuito de reorganizar e melhorar a atenção primária da saúde pública no Brasil. Essa unidade tem como objetivo geral prestar atendimento público de saúde no nível de atenção básica, de qualidade e integralidade à população, voltada principalmente à saúde das famílias.

É reconhecida como uma Unidade de Saúde da Família "Núcleo Viva Legal", localizado na cidade de Vera Cruz, no interior de São Paulo e atende uma área de população do município de aproximadamente 3.500 mil habitantes. O ambiente tem por formação profissional: um médico, uma enfermeira, duas auxiliares de enfermagem, uma dentista, uma auxiliar bucal, quatro agentes de saúde e uma auxiliar de serviços gerais.

7. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa é de natureza qualitativa, e do tipo descritivo-exploratória. Foi desenvolvida em uma Unidade de Saúde da Família situada na cidade de Vera Cruz, Estado de São Paulo. O intuito foi analisar se existe, neste local, uma cultura informacional voltada ao desenvolvimento da competência em informação de seus profissionais. Como instrumento de coleta de dados foi utilizado a entrevista semi-estruturada, e para análise dos dados, aplicou-se o método de Análise de Conteúdo de Bardin (2009), utilizando-se a técnica de Análise Categorial.

Para Triviños (1987), o tipo de pesquisa descritiva geralmente pretende descrever fatos de uma realidade. Quanto à pesquisa de caráter exploratório, possui o intuito de obter novas percepções sobre o objeto estudado, pois auxilia na descoberta de relações que existem, mas que ainda não estão visiveis em um ambiente (BERVIAN; CERVO, 2002).

O método de Análise de Conteúdo é definido por Bardin (2009) como:

> um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos, sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (BARDIN, 2009, p.44).

As categorias para análise dos dados coletados na entrevista semi-estruturada foram definidas a *posteriori,* e desenvolvidas com base nos padrões básicos e/ou indicadores de competência em informação de Belluzzo (2007), que por sua vez, também fundamentou na elaboração da entrevista como instrumento de coleta. Desta forma, foram elaboradas 4 categorias, que estão descritas no quadro quatro a seguir:

Quadro 4 – Categorias e Inferências para Análise de Dados

1º CATEGORIA: IDENTIFICAÇÃO DA NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO ESPECÍFICA
INFERÊNCIAS
– O profissional reconhece os momentos em que sente a necessidade de informação e os tipos de informação necessários. – O profissional costuma desenvolver ações e questões apropriadas para obtenção da informação necessária.
2º CATEGORIA: ACESSO EFETIVO NAS FONTES DE INFORMAÇÃO EXISTENTES
INFERÊNCIAS
– O profissional identifica os tipos de informações especificas de diferentes fontes de informação. – O profissional estabelece critérios para seleção e uso de informações que estão presentes nas fontes de informação.
3º CATEGORIA: VALORIZAÇÃO E USO DO CONHECIMENTO TÁCITO
INFERÊNCIAS
– Indagação sobre as buscas por conhecimentos tácito e explicito. – Incentivo à socialização entre os funcionários.
4º CATEGORIA: RECONHECIMENTO DAS NORMAS ÉTICAS E LEGAIS SOBRE O ACESSO E O USO DA INFORMAÇÃO
INFERÊNCIAS
– Reconhecimento dos funcionários sobre as normas de documentação recomendadas no ambiente de trabalho. – O profissional obedece de maneira adequada as diretrizes relacionadas ao não compartilhamento de senhas entres os funcionários.

Fonte: Elaborado pelas autoras.

8 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Para a análise dos dados coletados, foram utilizadas 4 categorias e 2 inferências para cada uma delas. Como foi detalhado no capítulo 7, as categorias foram definidas a *posteriori,* com base nos padrões básicos e/ou indicadores de competência em informação da Belluzzo (2007). É relevante destacar que, por meio das categorias, buscou-se extrair e interpretar o máximo de informação coletada pela entrevista.

Com base na 1º categoria sobre 'identificação da necessidade de informação específica', notou-se que os profissionais diariamente sentiam a necessidade de informações, principalmente quando a necessidade estava ligada aos pacientes e suas problemáticas de tratamento. No entanto, os profissionais não costumavam fazer anotações sobre as questões específicas que foram necessárias e sanadas pela busca realizada. Essas ações seriam importantes para servir de apoio às necessidades dos outros funcionários e até mesmo para evitar buscas e acessos repetitivos.

Em relação à 2º categoria sobre 'acesso efetivo nas fontes de informação existentes', identificou-se que os profissionais não acessavam as bases confiáveis e específicas de informação em saúde, visto que a maioria dos entrevistados afirmaram que realizavam suas buscas no site da *Google*. Quanto aos critérios de escolha da informação, os profissionais optavam pelas informações mais curtas e objetivas, e geralmente aquelas que se encontravam no topo das buscas.

No âmbito da 3º categoria, referente à 'valorização e uso do conhecimento tácito', pôde-se perceber que a maioria dos profissionais preferiam sanar suas necessidades e buscar informação em bases humanas, ao invés das bases de conhecimento explícito. Embora alguns profissionais ainda diziam ao contrário.

A organização realizava reuniões semanais para que pudesse existir diálogos e discussões entre os funcionários sobre assuntos relevantes que aconteciam durante a semana. Logo, foi demonstrado que essa ação deveria ser considerada um incentivo à socialização da informação e do conhecimento no ambiente organizacional.

Por último, na 4º categoria, relacionada ao 'reconhecimento das normas éticas e legais sobre o acesso e o uso da informação', notou-se que os profissionais conheciam, de maneira relativa, as regras e as normas referente à documentação, organização e uso do prontuário, visto que reclamaram da falta de organização e das constantes perdas de dados que

aconteciam na prática de uso desse arquivo. Todavia, quanto ao uso e compartilhamento ético da informação presente nos prontuários, os profissionais demonstraram afinco e conhecimento sobre tal.

Já no que se refere ao uso restrito das senhas dos sistemas de informação presentes na organização, os profissionais costumavam compartilhar entre si essas senhas e usá-las um no perfil do outro.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Buscou-se analisar, neste trabalho, se existe uma cultura informacional voltada ao desenvolvimento da competência em informação dos profissionais que atuam em uma unidade de saúde da família.

Verificou-se que os profissionais identificavam e reconheciam suas necessidades de informação, porém não costumavam sintetiza-las de maneira que pudessem potencializar essas necessidades para usos futuros. Além disso, no intuito de sanar essas necessidades informacionais, os profissionais realizavam buscas apenas no site de busca da *Google*, muitas vezes por não conhecerem outras bases e fontes de informação.

Percebeu-se que os profissionais valorizavam o conhecimento tácito dos colegas de trabalho. Presume-se que isso acontecia pelos indícios de uma cultura de socialização presente no ambiente organizacional.

Ademais, notou-se que o prontuário não foi citado como uma base rica de informação, podendo ser utilizado como fonte para sanar as necessidades informacionais dos profissionais. Porém, ele apenas foi citado na questão que relacionou o uso ético e legal da informação, onde foi percebido que existia falta de preparo e de competência na produção e uso das informações contidas no prontuário.

Com base nestas constatações, pode-se afirmar que a organização pesquisada não possuía uma cultura informacional voltada ao desenvolvimento efetivo da competência em informação. Porém os profissionais representavam potenciais para que esse desenvolvimento pudesse ocorrer, uma vez que eles reconheciam o valor da informação dentro do seu contexto organizacional.

REFERÊNCIAS

AKTOUF, O. **O simbolismo e a cultura da empresa:** dos abusos conceituais às lições empíricas. In: CHANLAT, Jean-François (Coord.). O indivíduo na organização: dimensões esquecidas. São Paulo: Atlas, 1993, v.2. p.39-79.

ALMEIDA JÚNIOR, O.F.de.; BELLUZZO, R.C.B.; SANTOS, C.A.dos. A competência em informação e sua avaliação sob a ótica da mediação da informação: reflexões e aproximações teóricas. **Informação e Informação**, v.19, n.2, maio./ago. 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19995/pdf_21>. Acesso em: 12 abr. 2017.

ARRUDA, M.F. de. **Cultura Organizacional e Inovação:** estudo de caso em um hospital privado com características de inovação no município de São Paulo. 2006. Dissertação (Mestrado) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas, FGV, São Paulo, 2006.

BARBOSA, R.R.; MORAES, L.B. de. Cultura Informacional: um estudo em uma empresa de grande porte. **Tendências de Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v.7, n.2, p.122-139, jul./dez. 2014. Disponível em: <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/157/197>. Acesso em: 19 abr. 2017.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2009.

BELLUZZO, R.C.B. **Construção de mapas:** desenvolvendo competências em informação e comunicação. 2. ed. Bauru: Cá entre Nós, 2007.

BERVIAN, P.A.; CERVO, A.L. **Metodologia Científica**. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

BUCKLAND, M.K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science (JASIS)**, v.45, n.5, p.351-360, 1991. Disponível em: < http://www.uff.br/ppgci/editais/bucklandcomocoisa.pdf>. Acesso em: 12 abr. 2017.

CALDAS, M.P.; MOTTA, F.C.P. **Cultura organizacional e cultura brasileira**. São Paulo: Atlas, 1997.

CROZATTI, J. Modelo de gestão e cultura organizacional: conceitos e interações. **Caderno de Estudos**, São Paulo, FIPECAFI, v.10, n.18, maio/ago. 1998.

DE SMAELE, H. Mass media and the information climate in Russia. **Europe-Asia Studies**, [s.l.], v.13, n.8, p.1299-1313, 2007.

FARMER, L.S.J.; HENRI, J. **Information literacy assessment K-12 settings**. Lanham, Md: Scarecrow Press, 2008.

LOPATINA, N.V.; SLADKOVA, O.B. The information culture of a megalopolis: The unity of diversity. **Scientific and Technical Information Processing**, v.39, n.1, 2012.

MARTELETO, R.M. Cultura Informacional: construindo o objeto informação pelo emprego dos conceitos de imaginário, instituição e campo social. **Ciência da Informação**, v.24, n.1, 1995. Disponível em: < http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/613/615>. Acesso em: 19 abr. 2017.

PORTER, T.M. Information cultures: A review essay. **Accouting, Organizations and Society**, v. 20, n.1, p.83-92, 1995.

SCHEIN, E.H. **Cultura organizacional e liderança**. São Paulo: Atlas, 2009.

SCHEIN, E. **Organizational culture and leadership**. San Francisco: Jossey Bassa, 1986.

SMITH, L. **Effective internal communication**. London: Kogan Page, 2005.

TRAVICA, B. Information politics and information culture: A case study. **Informing Science: International Journal of an Emerging Transdiscipline**, v.9, p. 211-244, 2005.

TRIVIÑOS, A.N.S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais:** a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

WANG, M. The impact of information culture on managing knowledge a double case study of pharmaceutical manufacturers in Taiwan. **Library Review**, v.55, n.3, p. 209-221, 2006.

WOIDA, L.M. Uma percepção da cultura informacional sob o ponto de vista gerencial: um estudo no setor de eletroeletrônicos da Espanha. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v.9, n.2, p. 1-23, set./dez. 2016. Disponível em: < http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewArticle/266>. Acesso em: 21 abr. 2017.