

# **Informação e conhecimento como instrumentos de cooperação técnica no marco das novas tecnologias de comunicação: a experiência da OPAS/OMS no Brasil.**

**Information and knowledge as instruments for technical co-operation in the mark of new communication technologies: the experience of PAHO/WHO in Brazil.**

**Información y conocimiento como instrumentos de cooperación técnica en el marco de las nuevas tecnologías de comunicación: la experiencia de la OPAS/OMS en Brasil.**

José Moya<sup>1</sup>, Eliane P. Santos<sup>2</sup>

## **RESUMO**

Relato de experiência da Organização Pan-Americana da Saúde/ Organização Mundial da Saúde (OPAS/OMS) – Representação no Brasil, ao considerar Informação, Conhecimento e Comunicação como elementos transversais e prioritários da cooperação técnica firmada com o Governo do Brasil. Narra os investimentos feitos nas novas tecnologias de informação e comunicação destacando a implantação dos fundamentos da Web 2.0 ao considerar a internet como um instrumento de cooperação técnica. De igual importância está o fomento às práticas de comunicação interna à Representação no Brasil. Esses novos auxiliarão na agilidade e eficiência da troca de informações entre os profissionais que atuam na OPAS/OMS no Brasil e possibilitarão alcançar um patamar diferenciado de interlocução, articulação e promoção do trabalho em rede.

**PALAVRAS-CHAVE:** Informação em Saúde; Gestão do Conhecimento; Web 2.0; Cooperação Técnica em Saúde; OPAS/OMS no Brasil.

## **ABSTRACT**

Reports the experience of Pan American Health Organization / World Health Organization (PAHO / WHO) - Representation in Brazil, to consider information, knowledge and communication as transversal elements and priority technical cooperation signed with the Government of Brazil. It tells the investments in new technologies of information and

---

<sup>1</sup> Jose Moya é Médico, Doutor em Ciências da Saúde Coletiva e coordena a Unidade Técnica de Informação em Saúde, Gestão do Conhecimento e Comunicação da OPAS/OMS no Brasil.

<sup>2</sup> Eliane P. Santos é Mestre em Ciência da Informação e trabalha como Profissional Nacional na Unidade Técnica de Informação em Saúde, Gestão do Conhecimento e Comunicação da Representação da OPAS/PMS no Brasil.

communication highlighting the implementation of the foundations of Web 2.0 when considering the Internet as an instrument of technical cooperation. Of equal importance is encouraging the practice of internal communication to this Representation. These will help the new agility and efficiency of information exchange among professionals working in PAHO / WHO in Brazil and will enable to achieve a differentiated level of dialogue, coordination and promotion of networking.

**KEYWORDS:** Information Health; Knowledge Management; Web 2.0; Technical Cooperation in Health; PAHO/WHO in Brazil.

## **RESUMEN**

Se trata de la experiencia que la Organización Panamericana de la Salud/ Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS) – realiza en Brasil en el marco de la gestión del conocimiento, que promueve la participación de redes colaborativas con el MS y con las instituciones principales para difundir y compartir información en salud, siendo uno de los medios la nueva WEB 2.0. Estas actividades hacen parte de las propuestas que nuestra oficina central realiza para facilitar la comunicación interna y externa, con el uso de nuevas herramientas de tecnologías de información y comunicación, con las cuales hacer más eficientes las actividades de cooperación técnica en los países. La WEB 2.0 promueve nuevos principios en la comunicación e interacción con la fuerza de trabajo en salud en Brasil, las Américas y el mundo, considerando a la gestión del conocimiento como fundamental para la salud pública.

**PALABRAS CLAVE:** Gestión del Conocimiento; Web 2.0; Cooperación Técnica en Salud; OPS/OMS en Brasil.

## **INTRODUÇÃO**

As iniciativas sobre Gestão do Conhecimento (GC) vêm sendo desenvolvidas nos últimos dez anos, aproximadamente. Carrion, s.d., define a GC como

“conjunto de processos e sistemas que permitem que o capital intelectual de uma organização aumente de forma significativa, mediante a gestão de suas capacidades, de resolução de problemas de forma eficiente, com o objetivo final de gerar vantagens competitivas sustentáveis no tempo”.[\[3\]](#)

Outra acepção sobre a Gestão ou Administração do Conhecimento (em inglês Knowledge Management) enfatiza a necessidade de compartilhar ou transferir o conhecimento e experiências existentes em cada um dos funcionários de uma instituição, de forma a que possam ser utilizados pelos demais. Assim, o capital intelectual de cada indivíduo soma-se ao dos outros membros da organização e com o qual melhoram suas capacidades coletivas e em consequência as decisões institucionais.

Mesmo já consolidado, o conceito de Gestão do Conhecimento trazido por Nonaka, I. e Takeuchi, H., remete ao ponto fundamental da convergência do Conhecimento inerente ao indivíduo (tácito) e sua habilidade em convertê-lo de forma a ser absorvido por outro indivíduo (explícito). Estudando mais profundamente o conhecimento tácito, tipo de conhecimento que permanece em um nível “inconsciente”, junta-se à idéia do Conhecimento implícito: aquele que sabemos ter, mas não nos damos conta de quando, porque, onde o utilizamos. Simplesmente o colocamos em prática. Com isso o fenômeno da socialização do Conhecimento (conversão de tácito para explícito) acontece. E da mesma forma, não é possível identificar com clareza quando, onde e com que intensidade o indivíduo acumula um conhecimento.

Isto é o que posiciona a Organização Pan-Americana da Saúde/ Organização Mundial da Saúde (OPAS/OMS) – Representação no Brasil, como instituição fomentadora da capacidade de promover o intercâmbio nacional e entre países, no contexto da troca de experiência e da atuação em redes sociais.

Desta forma a comunicação do conhecimento gerado e transformado no percurso da cooperação técnica, favorece a capacidade de atuar na gestão, na mobilização e na produção de resultados. É estimulada a capacidade de fazer a gestão da informação dá-se de forma sustentada, não no caráter meramente acumulativo de dados (estoques informacionais), mas de fazê-lo presente na rotina das ações da Organização.

Sobre esses estoques, Ecurra,(4)[\[4\]](#)(S. d.), que diz as técnicas institucionais anteriores à GC focavam quase que exclusivamente no tratamento do documento como unidade primária, e que atualmente é preciso pesquisar, selecionar, analisar e sistematizar a informação de forma crítica e de maneira inteligente e racional frente à grande quantidade de informação disponível com a finalidade de aproveitá-la da melhor forma possível.

Gestão de Conhecimento é então buscar atingir os ativos intangíveis que geram valores concretos à OPAS/OMS. Esses fundamentos são alcançados por meio de outros componentes importantes, como as estratégias da Aprendizagem Informacional. É como estabelecer uma relação sensível e direta entre esses conceitos, onde a Aprendizagem Informacional gera valores para a Gestão de Conhecimento que catalisam por sua vez o Capital Intelectual da instituição e a torna um complexo sistema de geração de mais conhecimento e de capacidade organizativa.

## **REFERENCIAL HISTÓRICO – DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO ÀS AÇÕES DE CONHECIMENTO E COMUNICAÇÃO**

Desde 2007 a Representação da OPAS/OMS no Brasil empreende atividades que a médio e longo prazos estabeleceriam novas práticas relacionadas à capacidade de gerar conhecimento e de aprendizado com sua vasta e diversa rede de relacionamentos. Para tanto, três fundamentos apontados por Ecurra (Op. Cit.) foram adequados ao trabalho e que auxiliariam no alcance dos resultados esperados pela organização no campo da Gestão do Conhecimento e da Comunicação:

Valorização do “Saber-Fazer” de cada profissional que atuava na Representação considerando seu histórico e sua capacidade intelectual de reinventar seus próprios conhecimentos. Com o fomento à cultura organizacional pautada pelo estabelecimento de canais, métodos e oportunidades de compartilhamento de informações e conhecimento. E com o investimento em novas Tecnologias de Comunicação e Informação (TICs) para facilitar a socialização e o acesso ao conhecimento e que favorecessem o trabalho cooperativo e o real cumprimento das estratégias de cooperação.

Cabe destacar que a busca pelo uso de tecnologias inovadoras que promovam a socialização do Conhecimento com menos ruídos e de forma mais proativa, remontam a 2004. Desde esta época a Organização Pan-Americana da Saúde investe em plataformas para favorecer a comunicação online entre pares, com o uso do Sistema Elluminate(5)[\[5\]](#) que permite realizar reuniões, seminários, oficinas de forma virtual, possibilitando o uso de ferramentas síncronas de comunicação

Outro ponto de sustentação às mudanças que estavam em curso foi a mudança substancial dos centros de documentação das Representações da OPAS/OMS nos países (CEDOC), passando a convencioná-los de centros de gestão do conhecimento, onde os profissionais ali alocados passaram a posicionarem-se como agentes fomentadores de conhecimento contribuindo de forma transversal para a cooperação técnica realizada na Região (América-Latina e Caribe).

Quanto a isto cabe ainda destacar o valor histórico do uso de tecnologias para a gestão e democratização do acesso ao conhecimento em saúde de qualidade que cumpre a BIREME/OPAS/OMS. Dentre as principais ações deste centro especializado da OPAS/OMS está a criação do Modelo Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) em 1998, e do Scientific Electronic Library on Line (SciELO, em português: Biblioteca Científica Eletrônica em Linha).(6)[\[6\]](#)

A partir de 2005, a OMS instituiu um grupo voltado para a gestão do conhecimento, com a missão de reduzir a brecha teórica - prática existente, fomentando um ambiente capaz de promover a produção, o intercâmbio e a aplicação eficaz dos conhecimentos em benefício da saúde, bem como estabelecer os princípios e práticas de Gestão do Conhecimento como fundamentais para a saúde pública. Como orientações estratégicas ao programa, estabeleceram os seguintes objetivos: (7) [\[7\]](#)

Melhorar o acesso à informação sanitária mundial;

Traduzir os conhecimentos em políticas e ação;

Compartilhar e replicar os conhecimentos derivados da experiência;

Potencializar a ciber saúde (Health) nos países;

Divulgar políticas baseadas em evidências;

Divulgar práticas bem-sucedidas;

Criar redes de conhecimento.

Todas as ações voltadas para o alcance desses objetivos têm por fim incrementar o capital intelectual e propiciar a transferência do conhecimento e das experiências tácitas, formando recursos disponíveis a todos os profissionais da saúde.

## **TRANSVERSALIDADE DA GESTÃO DO CONHECIMENTO E DA COMUNICAÇÃO**

A OPAS/OMS no Brasil se propõe a estabelecer uma “cultura de intercâmbio de informação” mediante a seleção, processamento e disponibilização de informação oportuna e pertinente para um público variado; sejam aqueles responsáveis em tomar decisões (gestores), grupos profissionais, comunidades de prática, organizações do setor saúde e ao público em geral.

Como desdobramento, a Representação do Brasil, ao consolidar sua estratégia de cooperação com o Governo do Brasil para 2008-2012 e de aprovar o Plano de Trabalho Bianual (PTB) 2008-2009 e 2009/2010, deixa explícita a importância de estruturar uma Unidade Técnica responsável por empreender na organização, atividades concretas que suscitem de forma transversal a vivência cotidiana das boas práticas da Gestão do Conhecimento e da comunicação.(8) [8]. Este documento de planejamento bianual cita que:

“a cooperação deverá também facilitar o preenchimento oportuno das lacunas de conhecimento e tecnologia de intervenções. Além disso, deverá apoiar a construção e a manutenção da memória institucional, assim como a gestão da informação estratégica de alto valor para o desenvolvimento da saúde” (PTB 2008-2009, p. 14).

Ficou então estruturada a Unidade Técnica de Informação em Saúde, Gestão do Conhecimento e Comunicação, com o propósito central de favorecer e propor espaços presenciais e virtuais para gerar, discutir e difundir informação em saúde, que proporcionem conhecimento coletivo e apoiem as ações de cooperação técnica. Para o alcance desses objetivos, delineou algumas funções centrais:

Promover a identificação de produtos relevantes, propiciando espaços de discussão e intercâmbio de informação e difusão de conhecimento entre profissionais da OPAS/OMS Brasil, vinculando as prioridades da cooperação técnica aos termos de cooperação;

Fomentar o intercâmbio de experiências e divulgar práticas exitosas em informação e conhecimento entre as unidades técnicas, o MS e as instituições parceiras, os centros colaboradores da OPAS/OMS no Brasil assim como com a rede de gestão de conhecimento com instituições acadêmicas, universitárias e do MS;

Apoiando o MS no aprimoramento dos sistemas de informação e o uso estratégico de informação, favorecendo a análise da situação da saúde e a tomada de decisão no Brasil;

Apoiar a consolidação de agenda de trabalho vinculada a todas as representações de OPAS nas Américas e demais continentes por meio do Escritório Central (Washington), com BIREME e Campus Virtual em Saúde Pública (CVSP)

Para OPAS, a dimensão do trabalho realizado no CVSP, da nova abordagem trazida pela Web 2.0 e o papel da BIREME na catalisação da informação em saúde, constituem os elementos centrais para capacitar a força de trabalho em saúde, e difundir a informação e o conhecimento. A perspectiva é que o CVSP seja uma rede colaborativa e não só um portal ou um repositório. A aprendizagem em rede fortalece a atuação de profissionais habilitados que promovam políticas e programas de saúde pública. Durante 2008, o CVSP contava com 51 pontos regionais, consolidando-se como uma rede social mobilizadora onde as diversas escolas formadoras de recursos humanos em saúde estejam representadas.(9) [\[9\]](#)

No entanto, um desafio a ser considerado é que a OPAS/OMS no Brasil conta com um Capital Intelectual de características próprias, tendo em seu quadro de pessoal, profissionais de diversas nacionalidades, áreas de formação e com experiências de vida bastante diversificadas. Essa pluralidade potencializa as diversas atividades da equipe e sua interação com instituições nacionais e internacionais e oferecem um permanente acesso a informações e conhecimentos de diversas naturezas enriquecem a aprendizagem cotidiana e o estabelecimento de novas abordagens com as instituições parceiras.

## **A INTERNET (WEB 2.0) COMO INSTRUMENTO DA COOPERAÇÃO TÉCNICA**

Em 2008, definiu-se como objetivo para a Gestão do Conhecimento na OPAS/OMS-Brasil, selecionar, organizar, administrar e compartilhar informação em saúde capaz de estabelecer espaços de discussão técnica entre os profissionais da OPAS/OMS para consumir a informação e gerar conhecimento individual e coletivo com o qual favorecer as ações de cooperação técnica.

Alguns produtos específicos vêm sendo remodelados para garantir tal convergência de ações: tais como: boletins eletrônicos, plano de apresentações, plataforma intranet, conceito de Web 2.0, política editorial, sala de situação em saúde, banco de imagens onde tais recomendações foram potencializadas a partir da realização de um seminário sobre Gestão do Conhecimento (Brasília, 4 e 5 de fevereiro de 2009). (10) [\[10\]](#)

Os Avanços nas tecnologias da informação e de comunicação (TICs) e a nova proposta da Web 2.0 tornaram necessário reformular o modelo de armazenamento, de acesso e de difusão de informações em saúde por meio da Rede Mundial, para fazer frente ao grande volume de informação produzida em pequenos espaços de tempo.

As estratégias propostas pela OPAS/OMS a partir do lançamento de seu novo portal em agosto de 2009 – [www.paho.org/bra](http://www.paho.org/bra), têm como linha de ação principal os conceitos e novos modelos de interatividade e de participação do emissor e do receptor, estabelecendo um fluxo contínuo e dinâmico para a comunicação. Nelas os recursos tecnológicos se concentram em mídias digitais e todas as novas estratégias que estejam disponíveis como a implementação de um portal dinâmico em seu conteúdo, com recursos de blogs e fotoblogs,

listas de discussão, redes colaborativas, galerias de imagens e compartilhamento de arquivos e publicações para download.

Considera-se que a nova plataforma Web 2.0 permitirá integrar o conteúdo de informação da OPAS/OMS gerada em todas as suas representações e centros especializados de forma que o público tenha o entendimento de todas as ações daquela Organização e por intermédio de atributos informacionais que garantam a convergência de ações, de conteúdos e de resultados que favorecem a qualificação da saúde dos povos das Américas.

Especialmente no Brasil, o conteúdo do novo portal tem o objetivo de refletir nas notícias, publicações, sites e estrutura a cooperação técnica instrumentalizada com as instituições nacionais por meio de termos de cooperação e outras estratégias de parcerias (redes colaborativas, centros colaboradores da OMS no Brasil e iniciativa Rostos, Vozes e Lugares). A perspectiva é centrar a gestão do portal consolidando o atual modelo de gestão da OPAS/OMS no Brasil: baseada em resultados, na transparência e na Gestão do Conhecimento e comunicação.

Esta forma de pensamento é oriunda dos investimentos trazidos à organização desde os anos anteriores e já contextualizados neste artigo, ganhando um enfoque especial e mais concreto a partir do desenho do Plano de Comunicação da OPAS/OMS no Brasil que busca: “Promover, atualizar e ampliar as capacidades individuais e institucionais para compartilhar informação, facilitando a infra-estrutura, usando as novas ferramentas de TICs e incorporando novos modelos para a troca de informação. Desse modo buscamos otimizar o gerenciamento no processo de produção e difusão de informação e gestão do conhecimento.

Assim, o Plano de Comunicação da OPAS/OMS no Brasil 2009-2012 apóia os objetivos específicos da unidade, de maneira gradual, com foco inicial em favorecer ações de comunicação interna, dentro da organização.

Vinculando-se à estratégia de melhor comunicação externa, destaque-se o relevante papel empreendido pelo Ministério da Saúde do Brasil no marco da cooperação sul-sul junto aos países de língua portuguesa, ao empreender em parceria com a BIREME/OPAS iniciativas específicas de expandir o Modelo BVS para o continente africano, cujas ações vinculam-se à Rede ePORTUGUESe (iniciativa da OMS) a qual a OPAS no Brasil passou a ter atividades específicas a partir de 2009.

Além desses objetivos, a Unidade Técnica responsável pela transversalidade do conhecimento e da comunicação visam a alcançar os seguintes resultados:

Publicação de boletins eletrônicos com informes sobre os principais marcos e atividades da OPAS/OMS no Brasil.

Consolidação da Rede Interagencial de Informação para a Saúde (RIPSA) empreendendo iniciativas de institucionalização da Rede nos estados brasileiros e posicioná-la como modelo no marco da cooperação internacional.

Apoio para organizar e elaborar documentos e publicações técnicas que permitam registrar as iniciativas da OPAS/OMS e das contrapartes relacionadas aos temas prioritários da cooperação técnica.

Apoio na sistematização, estruturação e divulgação das salas de situação como ferramenta de análise para subsidiar a tomada de decisões em saúde.

Apoio para a melhoria na qualidade e cobertura das estatísticas vitais e análise de situação em saúde.

Participação na execução de iniciativas de BVS nacionais e regionais, com destaque para a BVS RIPSA e BVS Pan-Amazônia.

Fomento ao uso de métodos e tecnologias de Ensino à Distância que busquem consolidar a iniciativa Campus Virtual em Saúde Pública (CVSP).

Apoio na execução de atividades relacionadas ao uso dos fundamentos de WEB 2.0, W3C(11) [\[11\]](#) e gestão integrada de conteúdos em consonância às orientações do nosso escritório central.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Desde sua criação em 1902, a OPAS desenvolve ações coerentes com os princípios preconizados para a gestão do conhecimento. Ao longo desse período, vem acumulando informação e conhecimento, fomentando o compartilhar de experiências com os países-membros, desenvolvendo pesquisas, mobilizando consultores e especialistas. Assim, desde sua criação, a OPAS volta-se para a informação e o conhecimento, desenvolvendo ações pioneiras na utilização de tecnologias de ponta para compartilhar a informações e gerar conhecimento coletivo nas Américas.

Além disso, as mudanças e novas aplicações da tecnologia vão muito mais rápido que nossas competências individuais, e mais rápido ainda que sua adoção em nossas instituições ou organizações. Por outro lado, estas mudanças podem ampliar as brechas de acesso e competências tecnológicas para aquelas populações isoladas geograficamente ou em condições históricas de pobreza e exclusão social. A democratização da informação e do conhecimento requer ações criativas no setor saúde e uma intervenção intersetorial que lhes permita o acesso e participação em redes sociais.

Para a OPAS/OMS, e em particular para a Representação do Brasil, a incorporação e apropriação das novas ferramentas tecnológicas e de comunicação que favoreçam a interação, o diálogo e a construção coletiva de conhecimento nos apresentam grandes desafios. Há então o desafio maior: incorporar progressivamente as novas ferramentas ou aplicativos como uma estratégia de cooperação técnica, abrindo uma maior possibilidade de difundir informação, de gerar opinião, de promover interação entre os profissionais da saúde no Brasil e nos países-membros, contribuindo, assim, para a melhoria das condições de saúde de nossas populações.



Para a OPAS/OMS, e em particular para a Representação do Brasil, a incorporação e apropriação das novas ferramentas tecnológicas e de comunicação que favoreçam a interação, o diálogo e a construção coletiva de conhecimento nos apresentam grandes desafios. Há então o desafio maior: incorporar progressivamente as novas ferramentas ou aplicativos como uma estratégia de cooperação técnica, abrindo uma maior possibilidade de difundir informação, de gerar opinião, de promover interação entre os profissionais da saúde no Brasil e nos países-membros, contribuindo, assim, para a melhoria das condições de saúde de nossas populações.

[3] CARRIÓN, Juan. Introducción conceptual a la Gestión del Conocimiento. S. d. Disponível em <<http://www.gestiondelconocimiento.com/introduccion.htm>>

[4](4) ESCURRA, Adriana Bürkli. ¿Que es la gestión de conocimiento? S. d. Incubadora, INICTEL

[5] (5) Sistema Elluminate: <<http://www.illuminate.com>>

[6](6) O Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME) é um centro especializado da OPAS/OMS, estabelecido no Brasil desde 1967, em colaboração com Ministério de Saúde, Ministério da Educação, Secretaria da Saúde do Estado de São Paulo e Universidade Federal de São Paulo. A BVS é visualizada como a base distribuída do conhecimento científico e técnico em saúde registrado, organizado e armazenado em formato eletrônico nos países da Região, acessível de forma universal na Internet de modo compatível com as bases internacionais. O Modelo SciELO é o produto da cooperação entre a Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo, BIREME, instituições nacionais e internacionais relacionadas com a comunicação científica e editores científicos. Foi desenvolvido 1997 e 1998, com o desenvolvimento e a avaliação de uma metodologia adequada para a publicação eletrônica na Internet. A partir de 2002, o Projeto conta com o apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico. Fonte: <<http://www.bireme.br>>.

[7](7) Organização Mundial da Saúde. Knowledge Management Global Operation Plan 2006-2007. 2006. (cod. EIP/KMS/2006.1).

[8](8) As publicações da OPAS/OMS no Brasil citadas estão disponíveis em [http://new.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&task=view&id=129&Itemid=297](http://new.paho.org/bra/index.php?option=com_content&task=view&id=129&Itemid=297)

[9](9) Campus Virtual en Salud Publica Disponível em <<http://www.campusvirtualsp.org>>

[10](10) As apresentações e as recomendações finais do seminário realizado pela OPAS/OMS no Brasil podem ser vistas no Portal de Gestão do Conhecimento da Organização. Disponível em [http://new.paho.org/bragc/index.php?option=com\\_content&task=view&id=139&Itemid=28](http://new.paho.org/bragc/index.php?option=com_content&task=view&id=139&Itemid=28)

3

[11](11) O W3C - World Wide Web Consortium, entidade internacional com a missão levar a Web ao seu potencial máximo, desenvolvendo padrões para a criação e a interpretação dos conteúdos para a web. Com a padronização, os programas conseguem acessar facilmente os códigos e entender onde deve ser aplicado cada conhecimento expresso no documento.