

## Comportamento informacional dos assistentes sociais nas unidades básicas de saúde de Salvador

**Joanice Nascimento Santos**

Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação, Salvador, BA, Brasil

ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-1769-7651>

[joanicesantos@ufba.br](mailto:joanicesantos@ufba.br)

**Rosane Santana Rodrigues Pereira**

Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação, Salvador, BA, Brasil

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1384-3392>

[sourosane@gmail.com](mailto:sourosane@gmail.com)

DOI: <https://doi.org/10.26512/rici.v19.n2.2026.61562>

**Recebido/Recibido/Received:** 2025-11-28

**Aceito/Aceptado/Accepted:** 2026-02-29

**Publicado/Publicado/Published:** 2026-05-07

### Resumo

A informação é um recurso estratégico para o aprimoramento das práticas profissionais, especialmente no Serviço Social, onde sua utilização está diretamente ligada à mediação entre usuários e políticas públicas, formulação de diagnósticos sociais e efetivação de direitos. No contexto das Unidades Básicas de Saúde (UBS), os assistentes sociais enfrentam demandas complexas que exigem acesso ágil e qualificado a informações diversas. No entanto, lacunas no acesso, na apropriação e no uso da informação podem comprometer a qualidade das ações e dos serviços prestados. Este estudo tem como objetivo geral analisar o comportamento informacional dos assistentes sociais que atuam nas UBS de Salvador, Bahia. Os objetivos específicos incluem: identificar suas necessidades informacionais; mapear as fontes e canais mais utilizados; compreender os fatores que influenciam o uso da informação; e apontar desafios e estratégias para qualificar sua prática profissional. A pesquisa será desenvolvida com abordagem qualitativa, com apoio de dados quantitativos, utilizando entrevistas semiestruturadas e questionários como instrumentos de coleta de dados. A investigação será realizada em UBS dos distritos sanitários da Barra/Rio Vermelho, Centro Histórico e Cabula/Beiru, onde há maior concentração de unidades e profissionais de Serviço Social. A escolha visa garantir uma amostra representativa da realidade municipal. Espera-se que os resultados desta pesquisa contribuam para fortalecer a dimensão informacional do trabalho do assistente social, promovendo melhorias nos fluxos de informação nas UBS e subsidiando políticas públicas e ações de formação continuada mais alinhadas às demandas desses profissionais.

**Palavras-chave:** Comportamento Informacional. Assistentes Sociais. Informações em saúde. Serviço Social. Unidades Básicas de Saúde. Estudo de usuários.

## **Comportamiento informacional de los trabajadores sociales en los centros de salud básicos de Salvador**

### **Resumen**

La información constituye un recurso estratégico para el perfeccionamiento de las prácticas profesionales, particularmente en el ámbito del Trabajo Social, en el cual su utilización se encuentra estrechamente vinculada a la mediación entre los/as usuarios/as y las políticas públicas, a la formulación de diagnósticos sociales y a la garantía de derechos. En el contexto de las Unidades Básicas de Salud (UBS), los/as trabajadores/as sociales se enfrentan a demandas complejas que requieren un acceso ágil, confiable y cualificado a diversos tipos de información. No obstante, las limitaciones en el acceso, la apropiación y el uso de la información pueden comprometer de manera significativa la calidad de las acciones desarrolladas y de los servicios prestados. El presente estudio tiene como objetivo general analizar el comportamiento informacional de los/as trabajadores/as sociales que actúan en las UBS de Salvador, Bahía. Como objetivos específicos se propone: identificar sus necesidades de información; mapear las fuentes y canales más utilizados; comprender los factores que inciden en el uso de la información; y señalar los principales desafíos y estrategias orientados a cualificar su práctica profesional. La investigación será desarrollada bajo un enfoque predominantemente cualitativo, complementado con datos de naturaleza cuantitativa, empleando entrevistas semiestructuradas y cuestionarios como principales técnicas de recolección de información. El trabajo de campo se llevará a cabo en UBS pertenecientes a los distritos sanitarios de Barra/Rio Vermelho, Centro Histórico y Cabula/Beiru, áreas que concentran un mayor número de unidades y profesionales del Trabajo Social. La selección de estas localidades tiene como propósito garantizar una muestra representativa de la realidad municipal. Se espera que los resultados de esta investigación contribuyan al fortalecimiento de la dimensión informacional en el ejercicio profesional del/de la trabajador/a social, favoreciendo mejoras en los flujos de información en las UBS y ofreciendo insumos para la formulación de políticas públicas y acciones de formación continua más coherentes con las demandas específicas de dichos profesionales.

**Palabras clave:** Comportamiento informacional. Trabajadores sociales. Información en salud. Trabajo social. Unidades Básicas de Salud. Estudio de usuarios.

## **Information behavior of social workers in primary health care units in Salvador**

### **Abstract**

Information is a strategic resource for the improvement of professional practices, especially in Social Work, where its use is directly linked to the mediation between users and public policies, the formulation of social diagnoses, and the enforcement of rights. Within the context of Basic Health Units (UBS), social workers face complex demands that require agile and qualified access to diverse information. However, gaps in access, appropriation, and use of information can compromise the quality of actions and services provided. This study's general objective is to analyze the informational behavior of social workers operating in the UBS of Salvador, Bahia. Specific objectives include identifying their informational needs; mapping the most frequently used sources and channels; understanding the factors that influence information use; and identifying challenges and strategies to improve professional practice. The research will be developed using a qualitative approach supported by quantitative data, utilizing semi-structured interviews and questionnaires as data collection instruments. The investigation will be conducted in UBS within the sanitary districts of Barra/Rio Vermelho, Centro Histórico, and Cabula/Beiru, where there is a higher concentration of units and Social Work professionals. This selection aims to ensure a representative sample of municipal reality. It is expected that the results of this research will contribute to strengthening the informational dimension of social workers' labor, promoting improvements in information flows within the UBS and supporting

public policies and continuing education actions more closely aligned with the demands of these professionals.

**Keywords:** Informational Behavior. Social Workers. Health Information. Social Work. Basic Health Units. User Study.

## 1 Introdução

A informação ocupa um lugar central nas práticas profissionais contemporâneas, sendo considerada um recurso estratégico para a construção de conhecimento, a tomada de decisões e a qualificação das atividades desenvolvidas em diferentes áreas do saber. No campo do Serviço Social, esse aspecto ganha relevância singular, pois a prática profissional exige constante articulação entre políticas públicas, demandas sociais e direitos dos cidadãos. Nesse sentido, a informação não se configura apenas como suporte, mas como elemento estruturante do processo de trabalho do assistente social.

Nas Unidades Básicas de Saúde (UBS), esse papel se intensifica, já que os assistentes sociais atuam diretamente em territórios marcados por vulnerabilidades sociais, econômicas e culturais. A realidade cotidiana desses espaços impõe desafios múltiplos, como o enfrentamento da pobreza, da violência, da desigualdade de acesso a serviços e do preconceito. Para responder a essas demandas, é imprescindível que os profissionais disponham de informações qualificadas, atualizadas e contextualizadas, capazes de subsidiar diagnósticos sociais, orientar encaminhamentos e fundamentar a formulação de projetos e intervenções.

Entender como os assistentes sociais buscam, acessam, utilizam e compartilham informações é, portanto, fundamental para aprimorar sua atuação e, conseqüentemente, a qualidade dos serviços oferecidos à população. Esse processo envolve não apenas a identificação de necessidades informacionais, mas também a análise das fontes de informação consultadas, das barreiras enfrentadas no acesso e do fluxo informacional que orienta o fazer cotidiano. Além disso, compreender os fatores que condicionam o comportamento informacional desses profissionais permite revelar em que medida questões estruturais, institucionais e tecnológicas interferem em sua prática.

Portanto, esta pesquisa tem como objetivo central averiguar o comportamento informacional dos assistentes sociais que atuam nas UBS do município de Salvador, Bahia, identificando os fatores que influenciam esse comportamento e de que forma ele impacta no desempenho de suas atividades profissionais. A escolha dessa temática decorre de experiências observadas em campo, que evidenciaram lacunas significativas no acesso, na apropriação e no uso estratégico da informação por parte desses profissionais. Tais limitações podem comprometer não apenas a efetividade das ações, mas também a capacidade de formular e implementar projetos, articular redes de apoio e promover a efetivação de direitos.

A pesquisa será desenvolvida a partir de uma abordagem qualitativa, complementada por dados quantitativos que possibilitem maior robustez analítica. Serão utilizadas entrevistas semiestruturadas e formulários como instrumentos de coleta de dados, com vistas a captar tanto percepções subjetivas quanto indicadores objetivos do comportamento informacional. O referencial teórico que orientará o estudo será constituído por aportes da Ciência da Informação e do Serviço Social, permitindo articular conceitos, teorias e práticas de modo interdisciplinar e crítico.

Ao final, espera-se que os resultados contribuam para o aprimoramento das práticas informacionais no âmbito do Serviço Social em Unidades Básicas de Saúde, oferecendo subsídios para o desenvolvimento de estratégias de formação continuada, políticas públicas mais eficazes e recursos informacionais adequados à realidade desses profissionais. Dessa forma, a pesquisa busca não apenas descrever um fenômeno, mas também apontar caminhos para fortalecer a dimensão informacional do trabalho do assistente social, ampliando seu potencial de intervenção e promovendo maior efetividade na garantia de direitos sociais.

## 2 Comportamento informacional humano

A origem da palavra comportamento tem origem do latim *comportare*, “trazer junto, formado de *com-*, junto, com, mais *portare*, carregar junto, transportar, mais tarde também adquiriu o sentido de arrumado, corretamente disposto, bem arranjado. No entanto o significado mais utilizado atualmente é como o conjunto de reações e atitudes de alguém diante de alguma situação ou alguma coisa, tendo em vista o ambiente vivido, aspectos culturais, sociais e psíquicos. Para Santos (2023) o comportamento humano é um campo de estudo que procura compreender as ações, atitudes e processos mentais de indivíduos em diferentes contextos, sendo uma área de investigação multidisciplinar que engloba disciplinas como Psicologia, Ciências Sociais, Neurociências e Ciência da Informação.

Então o comportamento informacional de grupos ou indivíduos está intrinsecamente vinculado à interação com os diversos elementos presentes em seus ambientes internos e externos. Aspectos como emoções, experiências prévias e outros fatores exercem influência significativa nesse processo, afetando tanto a busca por informações quanto a seleção das fontes e a utilização dos dados obtidos.

O foco no comportamento informacional emergiu como uma mudança de paradigma na Ciência da Informação a partir da década de 1980. Antes centrada nos sistemas e em sua eficiência, a área passou a considerar prioritariamente o usuário, suas necessidades e seu uso da informação, com autores como Nicholas Belkin, Brenda Dervin, Carol Kuhlthau, David Ellis e Tom Wilson, sendo referências fundamentais.

Na literatura existem vários modelos de comportamento informacional, desde a década de 1960, eles foram desenvolvidos por vários teóricos da área da área da Ciência da Informação como Gasque que relaciona abaixo:

Desde a década de 1960, vários modelos de comportamento informacional humano foram desenvolvidos e, muitos deles, ainda, são usados no estudo do comportamento da informação em diferentes contextos, como o modelo geral de comportamento informacional humano, de Wilson (1981, 1997); o modelo de solução de problemas, de Wilson (1999) e os processos de busca da informação, de Kuhlthau (1993) e de Ellis (1989). Esses modelos são mais lineares. Existem, ainda, os modelos de sequência não linear, como o de Foster (2004) e o Godbold (2006), e modelos com abordagem integrada de busca e recuperação da informação propostos por Järvelin e Wilson (2003), Ingwersen e Järvelin (2005). A abordagem mais colaborativa e interativa está presente nos modelos propostos por Toms, Toze e Kelley (2008); Ruthven e Kelly (2011) e Borlund, Dreier e Byström (2012), entre outros (Widen; Steinerová; Voisey *apud* Gasque, 2022).

Apesar de sabermos que existem modelos múltiplos de comportamento informacional iremos enfatizar no modelo ou abordagem de Thomas Wilson que foi formulado primeiro em 1981, e reformulado em 1997, pois é a abordagem que tem mais aderência com o a pesquisa

em questão, neles o autor dar relevância às necessidades informacionais dos indivíduos, onde que essas podem ter motivações afetivas, psicológicas ou cognitivas.

No primeiro modelo, elaborado em 1981, as necessidades de informação podem ser definidas como psicológicas, afetivas ou cognitivas e estão diretamente relacionadas à personalidade do indivíduo, aos papéis que ele desempenha na sociedade e aos vários contextos ambientais, sejam eles econômicos, tecnológicos e políticos, que influenciam os diferentes papéis sociais que ele exerce. Está focado na busca ativa da informação, a partir da percepção da necessidade de informação, que tem como base duas proposições: a primeira enfatiza que a informação é uma necessidade secundária, originada a partir das necessidades primárias e a segunda ressalta que as pessoas ao buscarem informações, deparam-se com barreiras que podem impedi-las de encontrar a informação desejada (Furtado; Alcará, 2015).

Wilson, em 1997, aprimorou esse modelo, adicionando os conceitos: mecanismos de ativação, caráter cíclico da busca, importância do contexto e categorização de variáveis intervenientes, envolvidas com os aspectos individual, social e ambiental do indivíduo. Na reformulação do modelo de comportamento informacional, Wilson apropriou-se do modelo Sense Making, incluindo um estágio entre a pessoa e a consciência da necessidade de informação, que Dervin apresenta como uma “lacuna” entre a situação e o uso da informação.

Podemos dizer que o comportamento informacional humano é a totalidade da interação humana com as fontes e canais de informação, abrangendo a busca, a pesquisa e o uso da informação para se atender uma ou várias necessidades informacionais.

Existem também fatores que influenciam a busca pela informação: as fontes de informação, locais de onde procuramos; e o conhecimento da informação que engloba o processo de busca. Para Fialho e Andrade (2007) de forma simplificada, a conduta humana na busca pela informação é o estudo da interação entre pessoas, os vários formatos de dados, informação, conhecimento e sabedoria, nos diversos contextos em que interagem.

Outra questão a ser levantada sobre o enfoque dado já há algum tempo ao comportamento informacional foi a quebra de paradigma dentro da Ciência da Informação no qual foi deixado de dar ênfase ao sistema para dar mais atenção às necessidades informacionais dos usuários. Assim, como podemos perceber na observação de Fialho e Andrade (2007) as principais questões da Ciência da Informação passam a colocar o enfoque no usuário, suas necessidades e usos informacionais.

### **3 Serviço social de saúde**

O assistente social é importante em hospitais, postos de saúde e unidades de saúde da família, pois ele é o elo entre o paciente a equipe médica e os outros profissionais de saúde. O Serviço Social assegura direitos para os pacientes em vulnerabilidade social e de saúde que procura os instrumentos de Unidades de Saúde privadas e, sobretudo as públicas.

O Assistente Social é um profissional da saúde que tem como competências atuar junto com as questões sociais, econômicas, na proteção e recuperação da saúde. A atenção à saúde não está somente direcionada ao campo médico, mas em intervenções relacionadas a formas de prevenção (Silva, 2016, p.2).

Dentro das unidades de saúde, sejam elas hospitais e/ou postos de saúde o assistente social ajuda na compreensão de que aquele processo de doença não pode ser tão somente do organismo, e sim também um problema social e econômico.

Além dos papéis já citados que o Assistente Social desempenha dentro das unidades de saúde, ele intermedia a liberação de exames de altas complexidades, junto às Regulações dos Estados e Municípios, e faz uso de informações importantes obtidas das secretarias de saúde e outros órgãos para orientação do paciente para a obtenção de direitos junto às outras Secretarias e órgãos públicos como os Ministérios Públicos.

Há também a intermediação de serviços como liberação de remédios de doenças crônicas em conjunto com a farmácia da Unidade. No setor que trata da tuberculose o Assistente Social usa informações pontuais para a orientação do paciente com relação à doença e os cuidados devidos durante o seu tratamento.

Em outras áreas, mas, sobretudo na saúde, o Serviço Social utiliza informações pontuais para fazer atendimento de qualidade e orientação dos pacientes que procuram ou fazem parte de algum programa que tenha um assistente social incluso.

#### **4 Informação e serviço social**

Levando em consideração o instrumento técnico operativo do assistente social, a informação era entendida como instrumento para documentação, para relatar os trabalhos desenvolvidos, e deixar escritos todos os registros para uma futura avaliação ou formulação de conhecimento.

A informação era compreendida como dados a serem postos em relatórios, pareceres e anamneses sociais durante o trabalho dos assistentes sociais, ou seja, era apenas parte de uma documentação formal, registro da ação profissional. Porém, ao longo do tempo e com o advento da sociedade da informação/conhecimento percebeu-se que a informação não era só um simples registro de dados, e sim um instrumento estratégico metodológico da profissão. Sarmiento faz uma observação sobre isso:

Não apenas como acervo, mas como a maneira de organizar as informações relacionadas a um determinado assunto, compreende-se que falar nesta implica diretamente a falar em informação. Não nos restringimos aqui, apenas aos documentos fisicamente presentes, mas, a possibilidade e objetivo de reunir todas as informações úteis, em assuntos, e organizar isto tudo de tal forma que seja possível disponibilizar a informação correta no momento adequado (Sarmiento, 2005, p.29).

Cardoso (2008) concorda que a informação coletada não só transforma a prática, o conhecimento e as formas de organização dele, como também contribui para o desenvolvimento e aprimoramento do fazer profissional do assistente social.

Sarmiento salienta que a informação é um potencializador das ações do serviço social, e acrescenta mais abaixo:

A veiculação de informação torna-se elemento essencial, pois possibilita que sejam introduzidos, transmitidos e propagados conteúdos críticos reflexivos ao conjunto de dados (aparentemente amorfos) dispostos a população, permitindo também, oportunizar a criação de um espaço e difundir conhecimento sobre novas maneiras de pensar e agir, que se constituem processualmente. Supõe a criação de uma infraestrutura que se traduz em canais e fluxos contínuos de informação (Sarmiento, 2005, p. 29).

O autor conclui esclarecendo que a informação tem que ser percebida como um pilar que aumenta o poder de leitura crítica da realidade, fazendo com que o assistente social tenha mais desenvoltura nos mais diferenciados campos de atuação da profissão.

Com base no que foi mencionado, o objetivo da pesquisa será proporcionar contribuições para o campo da Ciência da Informação, focalizando especificamente o estudo de caso do comportamento informacional dos profissionais de Serviço Social.

## **5. Procedimentos metodológicos**

O presente estudo integra uma pesquisa de mestrado em andamento, que adotará o método indutivo, visando averiguar como o comportamento informacional dos (as) profissionais do Serviço Social das Unidades Básicas de Saúde de Salvador (UBS) interfere nas atividades desenvolvidas e nos projetos supervisionados e/ou criados pelos (as) Assistentes Sociais. Conforme Lakatos e Marconi (2021), a indução constitui um processo mental que, a partir de dados particulares, permite inferir uma verdade de caráter geral. Tal abordagem é pertinente, visto que busca compreender como essas práticas contribuem para a autonomia e a participação social dos sujeitos investigados.

Quanto ao método de procedimento, será adotado o estudo de caso, de caráter monográfico. Segundo Chizzotti (2018), esse tipo de investigação visa a uma análise aprofundada de uma ou mais situações específicas, permitindo compreender seus elementos particulares, seu contexto e possíveis impactos. Trata-se de uma abordagem apropriada à pesquisa qualitativa, na medida em que possibilita uma visão detalhada do fenômeno observado. Yin (2015) ressalta que o estudo de caso é especialmente adequado a pesquisas que buscam responder questões do tipo “como” e “por que”, em contextos nos quais o pesquisador possui pouco controle sobre os eventos e o fenômeno ocorre em ambiente real. O estudo proposto se insere nesse escopo, pois investiga um fenômeno contemporâneo — o comportamento informacional dos Assistentes Sociais — em seu contexto social e institucional.

O nível da pesquisa será descritivo, pois pretende identificar, caracterizar e compreender os elementos presentes no comportamento informacional da população-alvo. Para Gil (2019), a pesquisa descritiva visa detalhar características de determinados grupos ou fenômenos, buscando relações entre variáveis por meio de técnicas padronizadas de coleta de dados.

Quanto as técnicas de coleta de dados, serão utilizados dois instrumentos: entrevistas semiestruturadas e formulários. A escolha desses métodos se deve a capacidade de captar tanto dados objetivos quanto percepções, opiniões e atitudes dos participantes. A entrevista semiestruturada, conforme Gil (2019) consiste em uma conversa orientada por pautas, que garante ao entrevistado liberdade para expressar-se, enquanto o pesquisador conduz sutilmente o diálogo para cobrir os pontos relevantes ao estudo. Essa técnica é amplamente utilizada em pesquisas sociais devido a sua flexibilidade e profundidade analítica. Acrescenta-se que o projeto de pesquisa será submetido à apreciação ética do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP). O cadastro Junto a Plataforma Brasil se encontra em andamento.

Por sua vez, o formulário será utilizado de maneira presencial, permitindo ao pesquisador captar nuances não previstas nas perguntas, bem como auxiliar na compreensão de itens eventualmente complexos. Segundo Lakatos e Marconi (2021), o formulário é uma ferramenta essencial na investigação social, sendo particularmente útil quando se deseja coletar dados diretamente do entrevistado, com controle de qualidade e padronização.

A triangulação de dados, por meio da combinação dessas técnicas, permitirá ao estudo alcançar maior profundidade e confiabilidade nos resultados, contribuindo para uma análise crítica de como o comportamento informacional dos profissionais do Serviço Social das Unidades Básicas de Saúde de Salvador (UBS) interfere nas atividades desenvolvidas e nos projetos supervisionados e/ou criados pelos Assistentes Sociais.

## **6. Universo e amostra**

Para atender seus mais de 2,8 milhões de munícipes a saúde do Município de Salvador (Bahia) é estruturada em 12 distritos sanitários que abarcam as Unidades Básicas de Saúde (UBS), Unidades da Saúde da Família (USF), as Unidade de Pronto Atendimento (UPA), os Multicentros, os Prontos Atendimentos Psiquiátricos (PAP), os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), os Centros de Especialidades Odontológicas (CEO), as Unidades de Atendimento Odontológico (UAO), os Prontos Atendimentos (PA), os Serviços de Assistência Especializada (SAE), os Centros de Testagem e Aconselhamento (CTA), os Centros de Saúde Mental (CSM) e os Serviços de Residência Terapeutas (SRT).

As UBS da cidade de Salvador são instrumentos de saúde onde são oferecidos atendimentos básicos e gratuitos para a população em pediatria, ginecologia, clínica geral, enfermagem, psicologia, serviço social e odontologia. Além desses atendimentos são oferecidos os serviços de consultas médicas, inalações, curativos, vacinas, coleta de exames laboratoriais, tratamento odontológicos, fornecimento de medicação básica, encaminhamentos para outras especialidades não atendidas nas UBS e exames de alta complexidade.

Essas Unidades têm demanda aberta, ou seja, cidadãos de quaisquer bairros podem fazer usos de seus serviços e atendimentos. O seu horário de funcionamento é de segunda a sexta, das 08h às 17h.

Existem 55 (cinquenta e cinco) UBS que estão distribuídas pelos 12 Distritos Sanitários. Em todas as UBS tem pelo menos uma Assistente Social prestando serviços de orientação, informação e encaminhamento para a população da comunidade em que a Unidade está localizada.

A pesquisa consistirá num estudo de caso relacionado ao comportamento informacional dos profissionais de Serviço Social nas UBS de Salvador. Porém para uma melhor otimização do tempo e para uma melhor qualidade amostral trabalharemos com as Unidades Básicas de Saúde dos Distritos Barra/Rio Vermelho, Centro Histórico e Cabula/Beiru, pois são Distritos Sanitários que têm uma maior quantidade de Unidades Básicas de Saúde, 8 (oito), 9 (nove) e 12 (doze) respectivamente, que tiverem Serviço Social ativo, porém para este trabalho iremos trazer resultados parciais.

## **7. Resultados parciais e discussão**

A análise dos dados coletados junto aos assistentes sociais atuantes nas Unidades Básicas de Saúde de Salvador revelou tanto convergências quanto divergências em relação aos seus comportamentos informacionais. Em termos gerais, observou-se que as necessidades informacionais dos profissionais estão diretamente associadas às demandas do trabalho cotidiano, especialmente no atendimento aos usuários e na busca por informações acerca das políticas públicas e serviços disponíveis. No entanto, enquanto algumas das profissionais destacaram a centralidade das informações relacionadas a rede socioassistencial, as outras

enfatazaram o acesso a dados da área da saúde e benefícios sociais, o que demonstra que as necessidades variam de acordo com o contexto específico de atuação.

No que se refere às fontes de informação utilizadas, verificou-se que ambas recorrem principalmente a documentos institucionais, normativas oficiais e portais governamentais, o que reforça a importância das fontes formais no exercício da prática profissional. Contudo, diferenças emergem no modo de acesso: um grupo de assistente social destacou o uso mais frequente de contatos interpessoais e redes de colegas como meio de obter informações de maneira ágil, enquanto o outro ressaltou a internet e os documentos oficiais como canais prioritários. Essa distinção indica que o comportamento informacional do Serviço Social nas UBS combina tanto dimensões formais quanto informais, mobilizando diferentes estratégias de mediação e busca pela informação.

As dificuldades enfrentadas pelas profissionais também apresentaram pontos em comum e aspectos específicos. No geral os profissionais relataram obstáculos relacionados à falta de atualização das informações e a burocracia dos sistemas institucionais, que muitas vezes inviabilizam a tomada de decisão rápida e eficaz. Entretanto, uma delas ressaltou que a sobrecarga de trabalho e a falta de tempo constituem a principal barreira para a busca e o uso da informação, ao passo que outra Assistente Social evidenciou limitações de ordem tecnológica, como plataformas de difícil navegação e pouco acessíveis. Esses achados revelam que os entraves ao acesso informacional resultam tanto de condições pessoais, estruturais quanto organizacionais.

As estratégias desenvolvidas para superar tais barreiras também variam. As Assistentes Sociais recorrem às redes de apoio, compostas por colegas de profissão e grupos de profissionais, como recursos essenciais para suprir a carência de informações. Todavia, enquanto algumas das assistentes sociais apostam em reuniões com gestores e apoio institucional direto, já outras recorrem com maior intensidade às redes sociais e a conteúdos disponíveis na internet, destacando o papel da mediação digital na sua prática cotidiana. Esse cenário evidencia que, embora haja esforços individuais e coletivos, as soluções encontradas permanecem fortemente dependentes de mecanismos informais.

Por fim, as sugestões apresentadas pelas participantes convergem na defesa de maior investimento em capacitação e no acesso a informações atualizadas como medidas prioritárias para qualificar a atuação profissional. Ainda assim, nota-se uma diferença de enfoque: um grupo propôs melhorias nos fluxos internos de comunicação entre setores das UBS, enquanto o outro sugeriu treinamentos sistemáticos e a elaboração de materiais informativos acessíveis. Assim, observa-se que a percepção das necessidades de aprimoramento contempla tanto dimensões organizacionais quanto pedagógicas.

Os resultados indicam que o comportamento informacional dos assistentes sociais em Unidades Básicas de Saúde é caracterizado por uma combinação de práticas formais e informais na busca por informação. Embora existam marcos legais e institucionais que garantem o direito à informação, permanecem lacunas estruturais e organizacionais que influenciam a qualidade da intervenção profissional. Ressalta-se a importância do desenvolvimento de políticas informacionais abrangentes e eficientes, que possibilitem a sistematização dos fluxos de informação, a formação continuada e o aprimoramento da infraestrutura tecnológica das UBS, com o objetivo de apoiar o trabalho dos assistentes sociais e adequá-lo às demandas sociais presentes nesse contexto.

## 8 Considerações finais

A informação, enquanto recurso estratégico e estruturante, tem se consolidado como elemento indispensável para a qualificação das práticas profissionais nos mais diversos campos de atuação. No contexto das políticas públicas de saúde, particularmente nas Unidades Básicas de Saúde (UBS), a informação transcende sua função técnica e passa a desempenhar um papel essencial na mediação entre os usuários e os serviços, na elaboração de diagnósticos sociais e na efetivação de direitos.

No Serviço Social, essa centralidade da informação se manifesta de forma ainda mais evidente. Os assistentes sociais lidam cotidianamente com situações complexas, que exigem não apenas sensibilidade social e ética, mas também o domínio de conhecimentos atualizados, legislações, programas, benefícios e políticas públicas. Portanto, compreender o comportamento informacional desses profissionais — ou seja, como buscam, selecionam, acessam, compartilham e utilizam a informação — é uma etapa fundamental para aprimorar sua prática e qualificar os serviços prestados à população.

Os resultados parciais obtidos nesta pesquisa evidenciam que o comportamento informacional dos assistentes sociais nas Unidades Básicas de Saúde de Salvador é marcado por uma dinâmica híbrida, na qual se entrelaçam práticas formais e informais de busca, acesso e uso da informação. Como previsto, o objetivo geral se destinou a averiguar como o comportamento informacional dos (as) profissionais do Serviço Social das Unidades Básicas de Saúde de Salvador (UBS) interfere nas atividades desenvolvidas e nos projetos supervisionados e/ou criados pelos (as) Assistentes Sociais, foi possível identificar que as necessidades informacionais desses profissionais estão diretamente relacionadas às demandas cotidianas do trabalho, especialmente no atendimento aos usuários e na mediação com políticas públicas e serviços socioassistenciais. E que realmente, a forma de busca e uso da informação causam impacto sobre o trabalho do Serviço Social nas UBS.

A análise revelou que, embora documentos institucionais, normativas oficiais e portais governamentais constituam as principais fontes formais de informação, redes interpessoais e contatos informais desempenham papel igualmente relevante na prática profissional. Essa constatação confirma o que Wilson (2000) destaca sobre a importância de considerar tanto as dimensões estruturais quanto sociais do comportamento informacional, já que os sujeitos não apenas recorrem a sistemas formais, mas também acionam estratégias baseadas na interação e no compartilhamento de experiências.

Entre as dificuldades encontradas, destacam-se a sobrecarga de trabalho, a falta de tempo, a desatualização de informações e as barreiras tecnológicas, fatores que impactam diretamente a qualidade e a rapidez da intervenção profissional. Tais limitações confirmam que o acesso à informação não depende unicamente da existência de fontes, mas também da forma como estas são disponibilizadas, organizadas e acessadas nos contextos institucionais.

Em contrapartida, estratégias de superação foram observadas, como o apoio em redes profissionais, a utilização da internet, reuniões com gestores e a colaboração entre colegas. Essas práticas reforçam o caráter coletivo e colaborativo do comportamento informacional, apontado por autores como Toms, Toze e Kelley (2008), que veem no compartilhamento de informação um recurso fundamental para lidar com ambientes de incerteza e restrição.

De modo geral, os resultados parciais alcançados demonstram que os assistentes sociais nas UBS exercem um comportamento informacional marcado por flexibilidade e adaptação, mas que ainda enfrenta barreiras estruturais significativas. Assim, confirma-se a relevância da

pesquisa em apontar caminhos para o fortalecimento da dimensão informacional no Serviço Social em saúde, sobretudo no que se refere à criação de fluxos organizacionais mais ágeis, investimentos em capacitação continuada e melhorias nos recursos tecnológicos das unidades.

Ademais, espera-se que os resultados desta pesquisa possam gerar impactos concretos e positivos, não apenas para a área do Serviço Social, mas também para a Ciência da Informação, ao promover o diálogo entre os campos e reforçar a importância da informação como dimensão estratégica da ação profissional. Com base nos dados analisados, será possível propor recomendações práticas que envolvam, por exemplo, a criação de canais de informação mais acessíveis e eficazes, a formação continuada dos profissionais em competências informacionais e a ampliação de políticas públicas que reconheçam e valorizem o papel da informação nos processos de cuidado e garantia de direitos.

Assim, este estudo se insere num esforço mais amplo de contribuir para a melhoria dos serviços prestados à população por meio da qualificação das práticas informacionais dos assistentes sociais. Reconhecer a informação como ferramenta de empoderamento e transformação social é essencial para fortalecer o papel desses profissionais como agentes fundamentais na construção de uma sociedade mais justa, democrática e equitativa.

## Referências

CARDOSO, Maria de Fátima Matos. **Reflexões sobre instrumentais em serviço Social:** observação sensível, entrevista, relatórios, visitas e teorias de base no processo de intervenção social. São Paulo: LCTE, 2008.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais.** 12. ed. São Paulo: Cortez, 2018.

FIALHO, Janaina F.; ANDRADE, Maria Eugênia A. Comportamento informacional de crianças e adolescentes: uma revisão da literatura estrangeira. **Ciência da Informação**, Brasília, v.36, n.1, p. 20-34, jan./abr. 2007.

FURTADO, Renata Lira; ALCARÁ, Adriana Rosecler. Modelos de comportamento informacional: uma análise de suas características. In: SEMINÁRIO CIENTÍFICO ARQUIVOLOGIA E BIBLIOTECONOMIA,4., 2015, Marília. **Anais...** Marília: UNESP, 2015

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Reflexão sobre os termos comportamento informacional e prática informacional. **Transinformação**, Campinas, v. 34, 2022. Disponível em:<https://www.scielo.br/j/tinf/a/MqgwrfvKgkQkNPJrLdmsHsb/?format=pdf&lang=pt> . Acesso em: 3 jul. 2025.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica.** 9. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

SARMENTO, Helder Boska de Moraes. Repensando os instrumentais em serviço social. In: SARMENTO, Helder Boska de Moraes. **Textos de Teoria e Prática de Serviço Social, estágio profissional em serviço social na UFPA.** Belém/PA: UFPA, 2005. p. 06-47. (Texto I.).

SANTOS, J. C. S. O comportamento informacional de bibliotecários no enfrentamento à infodemia de notícias falsas: breves considerações. **Revista Fontes Documentais**, Salvador, v.6, 2023, Dossiê: Informação e Saúde Mental, p. 9-24.

SILVA, Franciele. **Serviço social na saúde**: os desafios para a garantia do acesso aos direitos sociais dos usuários. [S.l: S.n.], 2016. Disponível em:<http://www.ensinosuperior.sed.sc.gov.br/wp-content/uploads/2016/09/unoesc-Franciele-Silva.pdf>. Acesso em: 16fev. 2025.

TOMS, E.; TOZE, S.; Kelley, E. Integrating the group within models of information processes. Proceedings of the **American Society for Information Science and Technology**, [S.l.], v. 45, n.1, p. 1-12, 2008.

WILSON, Thomas Daniel. Human information behavior. **Informing Science**, [S.l.], v. 3, n. 2, p. 49-53, 2000.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.