

# **Análise do “Fale Conosco”: canal de comunicação da Biblioteca Virtual em Saúde em Doenças Infecciosas e Parasitárias (BVS-DIP)**

**Diones Ramos Silva** (FIOCRUZ) - diones@icict.fiocruz.br

**Mônica Garcia** (Fiocruz) - mgarcia@icict.fiocruz.br

## **Resumo:**

*Abordagem da análise quanti-qualitativa do conteúdo das mensagens encaminhadas por meio da comunicação interativa do “fale conosco” da BVS-DIP. Optou-se por analisar as mensagens recebidas entre 2007 e 2010, período em que houve um aumento expressivo nas mensagens recebidas por meio deste instrumento. A metodologia se apoiou na literatura da área de estudos de uso e de usuários da informação, que se constituem em importantes instrumentos para avaliação e planejamento de serviços e sistemas de informação, levando ao conhecimento do fluxo da informação, sua demanda, a satisfação do usuário em relação aos serviços oferecidos e aprimoramento do conteúdo. A realização deste projeto propiciou um maior conhecimento do perfil destes usuários e suas necessidades de informação e, desta forma, contribuiu para o re-planejamento do serviço a partir do binômio informação e comunicação em saúde.*

**Palavras-chave:** *Biblioteca virtual. Estudos de usuário. Organização da informação.*

**Área temática:** *Temática III: Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade*

## **Análise do “Fale Conosco”: canal de comunicação da Biblioteca Virtual em Saúde em Doenças Infecciosas e Parasitárias (BVS-DIP)**

### **Resumo:**

Abordagem da análise quanti-qualitativa do conteúdo das mensagens encaminhadas por meio da comunicação interativa do “fale conosco” da BVS-DIP. Optou-se por analisar as mensagens recebidas entre 2007 e 2010, período em que houve um aumento expressivo nas mensagens recebidas por meio deste instrumento. A metodologia se apoiou na literatura da área de estudos de uso e de usuários da informação, que se constituem em importantes instrumentos para avaliação e planejamento de serviços e sistemas de informação, levando ao conhecimento do fluxo da informação, sua demanda, a satisfação do usuário em relação aos serviços oferecidos e aprimoramento do conteúdo. A realização deste projeto propiciou um maior conhecimento do perfil destes usuários e suas necessidades de informação e, desta forma, contribuiu para o re-planejamento do serviço a partir do binômio informação e comunicação em saúde.

**Palavras chaves:** Biblioteca virtual. Estudos de usuário. Organização da informação.

### **Área Temática III: Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade**

## **1 INTRODUÇÃO**

A Biblioteca Virtual em Saúde em Doenças Infecciosas e Parasitárias (BVS-DIP) é um projeto de construção coletiva de âmbito nacional, coordenado pela Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) e Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME), e Orientada por um Comitê Consultivo Nacional que são os representantes de instituições envolvidas com o tema Doenças Infecciosas Parasitárias, sob a liderança da Biblioteca de Ciências Biomédicas do Instituto de Comunicação, Informação Científica e Tecnológica em Saúde (ICICT)- Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ).

O principal objetivo da BVSDIP é promover a operação cooperativa e descentralizada da rede de fontes de informação, visando proporcionar o acesso equitativo e a democratização da informação científica e tecnológica.

“Democratizar o acesso à informação é garantir cidadania e justiça social”. Essa afirmação ficou expressa na 12ª Conferência Nacional da Saúde (dezembro de 2003). Agrupando, assim, os princípios do SUS que diversos mecanismos vêm sendo aperfeiçoados para permitir o acesso às informações em saúde da maneira mais ampla possível. Em diversos lugares e por meios variados é possível obter-se tanto orientações como informações que permitam o acompanhamento e o controle social sobre as políticas, as ações e os serviços de saúde.

Reconhecendo a importância da informação e da tecnologia, a FIOCRUZ tem como missão “**Gerar, absorver e difundir conhecimentos científicos** e tecnológicos em saúde pelo **desenvolvimento integrado** em atividades de pesquisa e desenvolvimento tecnológico, (...) **Informação e Comunicação em C&T** em Saúde, com a finalidade de atender as demandas do Ministério da Saúde através do apoio estratégico ao Sistema Único de Saúde (SUS) e a melhoria da qualidade de vida da sociedade como um todo” (Fundação Oswaldo Cruz, 2001). Da mesma forma, o ICICT tem como missão “... desenvolver estratégias e executar ações de informação e comunicação no campo da ciência e tecnologia em saúde, visando identificar e atender as demandas sociais, do SUS e de outros órgãos governamentais” (ICICT, 2007)<sup>1</sup>. Segundo o relatório de atividades do ICICT de 1999, sua missão está voltada para: “capacitação institucional, no tratamento e gerenciamento da informação científica e tecnológica, visando à integração interna e a articulação externa da FIOCRUZ, no campo da informação e comunicação em saúde”. Segundo STARFIELD, 2002 “A saúde está diretamente associada à vantagem social em termos absolutos. Quanto mais recursos sociais de indivíduos e comunidades, maior a probabilidade de uma saúde melhor.” Por isso, é necessária a ampliação do acesso à informação em saúde e pela transparência das ações institucionais. Pode-se dizer, então, que a

---

<sup>1</sup> <http://www.fiocruz.br/iciict/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?tpl=home>

informação é um eixo transversal da pauta Saúde, sendo intrínseca a todas as políticas públicas do setor e do próprio SUS, devendo ser explicitada ao conceito ampliado de saúde. Nesse contexto, que a BVS-DIP vem desempenhando com integridade, acompanhado passo a passo e conduzindo a produção e a interoperabilidade de fontes e fluxos de informação, devido ao agravamento das doenças infecciosas-parasitárias ocorrendo no mundo, afetando a população.

## **2 O PROJETO**

O projeto abordou a análise do conteúdo das mensagens (e-mails) encaminhadas por meio da comunicação interativa do “fale conosco”, canal de comunicação virtual da Biblioteca Virtual em Saúde em Doenças Infecciosas e Parasitárias (BVS-DIP) um dos mecanismos de interação entre a BVS e os usuários.

Desde o lançamento da BVS-DIP, em 2004, o instrumento de comunicação “Fale Conosco” tem tido um uso crescente, conforme se observa a partir do volume das mensagens dos usuários registradas e é exatamente esta constatação que motiva o desenvolvimento deste projeto.

Especificamente, optou-se por analisar as mensagens recebidas entre 2007 e 2010, período em que houve um aumento expressivo nas mensagens recebidas por meio deste instrumento, surgindo, assim a necessidade de levantamento das solicitações enviadas pelos usuários. A metodologia se apoiou na literatura da área de estudos de uso e de usuários da informação, que se constituem em importantes instrumentos para avaliação e planejamento de serviços e sistemas de informação, levando ao conhecimento do fluxo da informação, sua demanda, a satisfação do usuário em relação aos serviços oferecidos e aprimoramento do conteúdo.

Atualmente, a tendência é de que os serviços de informação passem cada vez mais a serem disponibilizados via rede mundial de computadores, porém, ainda não tem sido explorada a pertinência da utilização do estudo de

usuários como forma de contribuir para a identificação das necessidades de informação dos usuários virtuais.

O objetivo deste projeto foi primeiramente, mapear os usuários que interagem com a BVS-DIP a partir das mensagens recebidas pelo "fale conosco". Como objetivos específicos: Traçar o perfil dos usuários; Identificar as demandas não atendidas pelos conteúdos das mensagens; Identificar as temáticas mais solicitadas para proposta de novos conteúdos.

Concluiu-se, portanto, que o perfil do usuário da BVS-DIP e suas necessidades de informação contribuiu para o re-planejamento deste serviço de informação.

8

### **3 REFERENCIAL TEÓRICO**

Diferentes especialistas da área de informação têm defendido que as tecnologias de informação e da comunicação devem ser incorporadas nas atividades de otimização da informação de acervos, sejam de grandes bibliotecas ou núcleos de informação e documentação. Segundo Lancaster (2004), "o impacto da tecnologia da informação, e da Internet em particular, tem sido bastante forte nos sistemas de informação e bibliotecas criando ameaças mas também oportunidades para o desenvolvimento dos serviços."

Alguns teóricos como Castells (1999) ressaltam que o desenvolvimento tecnológico modela o comportamento social, inclusive a comunicação simbólica, fazendo surgir nova forma de interação, controle e transformação social. O autor ainda enfatiza que:

"(...) as formas de comunicação são baseadas na produção e consumos de sinais, pode-se dizer que está emergindo a cultura de virtualidade real. Todas as realidades são comunicadas por intermédio de símbolos e na comunicação interativa humana, independentemente do meio, todos os símbolos são, de certa forma, deslocados em relação ao sentido semântico que lhe é atribuído. De certo modo, toda realidade é percebida e maneira virtual."

Pode-se dizer que a BVS-DIP representa uma expansão radical dos modelos de gestão de informação e conhecimento em saúde e traz consigo inovações e desafios. Por um lado, expande a rede de cooperação a todas as

instâncias e aos atores da comunicação científica e técnica, por outro lado, expande também a natureza das redes de fontes e fluxos de informação e comunicação no seu espaço, incluindo, os domínios de informação e conhecimento científico, técnico, factual e tácito. “Como biblioteca dinâmica e especializada no espaço virtual, no qual, pode ser visualizada como uma expansão da nossa memória, para acesso e registro de informação, e como expressão da inteligência coletiva”. (LÉVY,1998 apud PACKER, 2005)

Por entender a biblioteca virtual como um serviço de informação, que as autoras, deste projeto, buscaram na área de informação o referencial teórico que embasa sua principal proposta, qual seja o de mapear as necessidades dos usuários da BVS-DIP, por meio da análise das mensagens encaminhadas pelo “fale conosco”. Nesta área, este tipo de estudo se caracteriza como estudo de uso ou de usuário.

Toda situação que envolve um indivíduo ou grupo que necessita de informação e, mesmo, o uso que dela se fará, está relacionada ao estudo de uso e de usuários, definidos por Figueiredo (1994) como “investigações [...] para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação [...] dos usuários de um sistema de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.”

Para Pinheiro (1982):

“Os estudos sobre usuários são importantes para o conhecimento do fluxo de informação científica e técnica, de sua demanda, da satisfação do usuário, dos resultados ou efeitos da informação sobre o conhecimento, do uso, aperfeiçoamento, relações e distribuição de recursos de sistemas de informação e tantos outros aspectos direta ou indiretamente relacionados à informação.”

Já Le Coadic (1996) aponta que: “a maioria dos estudos ditos de usos e usuários da informação (information users) são na verdade mais frequentemente estudos de usos dos sistemas de informação através dos usuários e não estudos dos usuários através dos usos dos sistemas de informação.”

Os estudos de usuários em bibliotecas vêm sendo desenvolvidos desde a década de 1960, a princípio com ênfase na análise de dados com vistas à avaliação de produtos e serviços de informação. Já em bibliotecas virtuais esse tema ainda é pouco explorado. Entretanto, Cunha (1992) enfatiza que “estudos de usuários de informação científica e tecnológica são importantes não só na fase de planejamento de um novo serviço de informação, como também na avaliação dos serviços”. Lancaster (2004) acrescenta que “uma avaliação é feita não como um exercício intelectual, mas para reunir dados úteis para atividades destinadas a solucionar problemas ou tomar decisões”.

No panorama atual Baptista (2007) destaca a fase dos estudos qualitativos a partir da busca do entendimento do comportamento de busca do usuário, com enfoque na resolução do problema informacional. Desta forma, Propôs-se desenvolver estudo de usuários da BVS-DIP para identificar o perfil e as necessidades de informação dos usuários que interagem por meio do “fale conosco”, a fim de adequar os serviços à demanda. A análise quantitativa foi através da tabulação estatística dos dados.

Posteriormente, a análise qualitativa buscou a identificação do perfil de usuário, além do seu comportamento de busca da informação, com vistas a delimitação das motivações para uso do “Fale Conosco”, indo, portanto, além da coleta de dados, característica da pesquisa qualitativa na área de Saúde, de acordo com Minayo (1994; p. 22), "trabalha com o universo de significados, motivações, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variável"

Através deste canal de interatividade, pode dar continuidade ao desenvolvimento de competências para um novo modo de pensar às questões relacionadas à produção e o compartilhamento do conhecimento, perspectiva que vai de encontro aos desafios da BVS-DIP: informação, inovação, rapidez e confiabilidade.

## 4 DESENVOLVIMENTO

A análise quanti-qualitativa do conteúdo das mensagens encaminhadas por meio da comunicação interativa do “fale conosco” foi a metodologia utilizada para se conhecer e qualificar as demandas de informação dos usuários da BVS-DIP. Para o desenvolvimento deste projeto as seguintes etapas foram cumpridas, de acordo com o cronograma proposto:

*1ª Etapa:* A partir de levantamento bibliográfico buscou-se identificar na literatura da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação trabalhos de análise de usuários em ambientes virtuais com vistas à fundamentação teórica deste estudo. A dificuldade para obtenção de trabalhos na temática deste projeto evidenciou a necessidade de maiores estudos de usuários no ambiente virtual, prática que, nos espaços físicos tradicionais (bibliotecas, centros de documentação) a literatura é farta e diversificada.

*2ª Etapa:* Foram levantados todos os contatos realizados pelos usuários da BVS-DIP por meio do fale conosco, realizados entre 2007 e 2010.

*3ª Etapa:* Nesta etapa foi realizada a análise do formulário do fale conosco, as variáveis por ele contempladas e seus fluxos de comunicação, além de tabela e modelo para tabulação dos dados, onde se contempla assunto demanda X ano. Esta tabela serviu para melhor agrupar a informação de acordo com o interesse fundamental do e-mail. A segunda tabela contempla assunto finalidade X ano, onde a utilização do material solicitado é levada em consideração, e a partir disso, pode-se especular o perfil do usuário. Elaboração de relatório parcial de análise de dados, onde se confere a necessidade de criar forma alternativa de fonte de dados, para maior precisão na conclusão do projeto. Elaboração de relatório de formulário, onde se encontram os defeitos do formulário e as possíveis modificações (parcial);



*4ª Etapa:* Análise de conteúdo das mensagens recebidas visou identificar as demandas e demais informações não contempladas no formulário e espontaneamente fornecidas, capazes de qualificar o perfil do usuário. Nesta etapa foram levantadas as demandas de informação por assunto, identificação profissional, região/Estado e gênero. Os assuntos observados nos e-mails foram indexados, ou seja, traduzidos da linguagem natural para o vocabulário controlado (Descritores em Ciências da Saúde – DECS/BIREME).

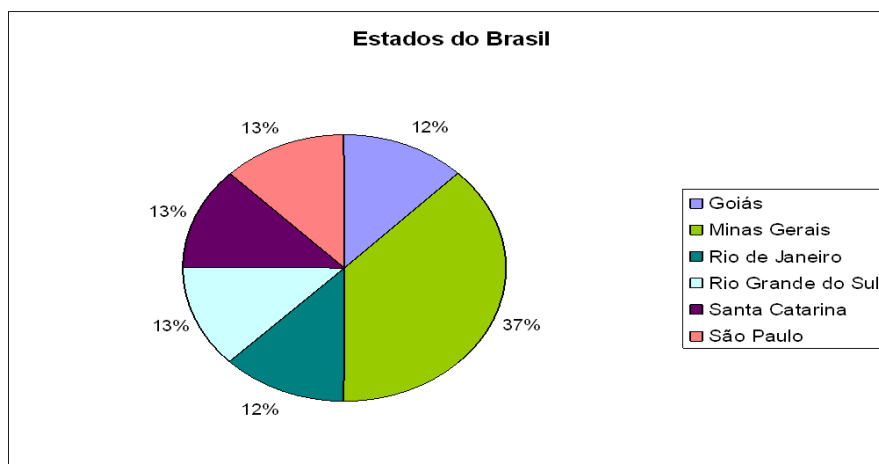
*5ª Etapa:* Organização foi em base de dados em Excel, contendo as variáveis identificadas nas etapas anteriores. A três últimas etapas deste projeto (3, 4 e 5) consistiram na consolidação dos dados analisados e elaboração do projeto final, e resultaram em tabelas e gráficos que serão analisados a seguir.

## **5 ANÁLISE DAS MENSAGENS**

Optou-se pela análise de acordo com a seguinte classificação dos gráficos analisados.

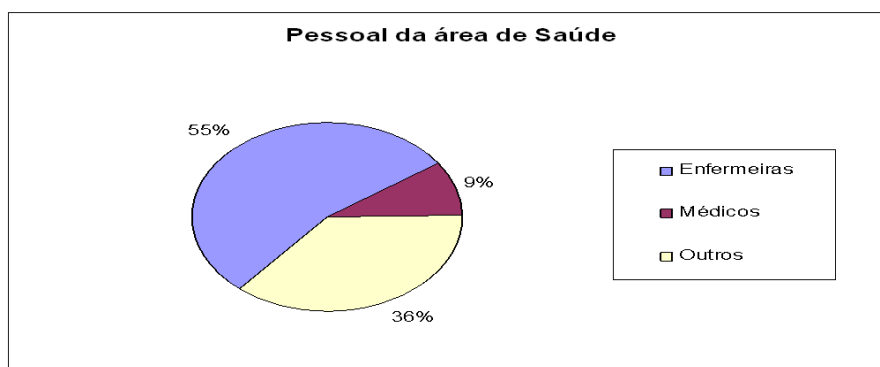
### ***a- Distribuição de e-mails por Estados***

Nos gráficos referentes à distribuição de e-mails por Estados, verificou-se que a maioria das mensagens foi de usuários da Região Sudeste, com destaque para Minas Gerais, São Paulo e Rio de Janeiro, com exceção do Espírito Santo, que figura na 8ª posição dentre os 20 Estados levantados.

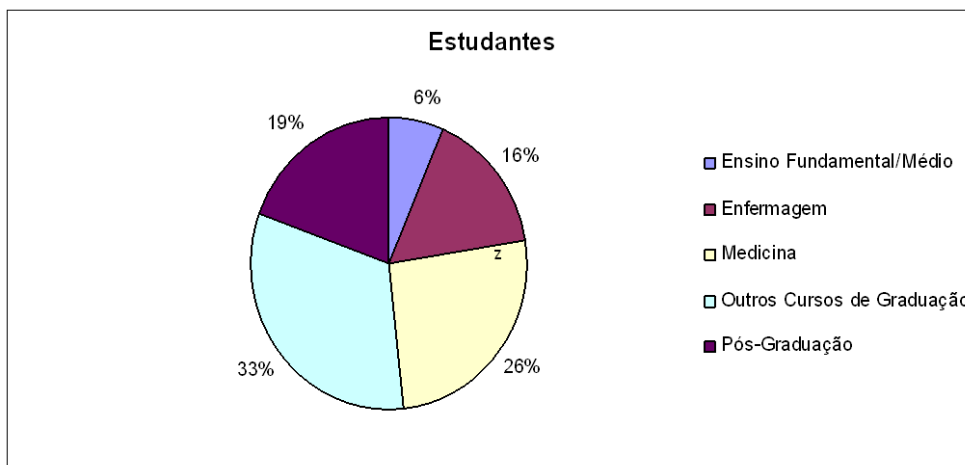


OBS - Mensagens, que foram possíveis identificar os estados de origem, enviadas pelos usuários.

### ***b. Formação Profissional dos solicitantes***

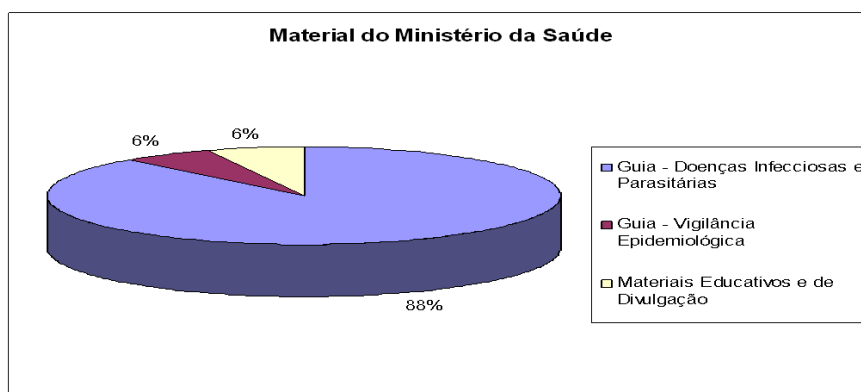


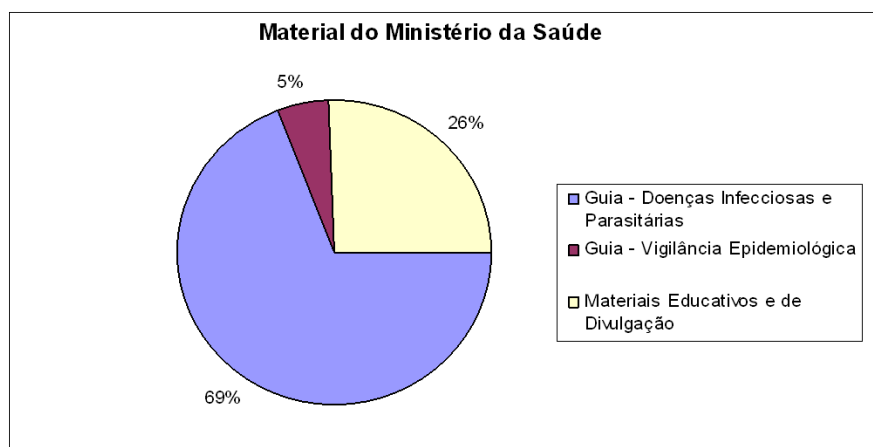
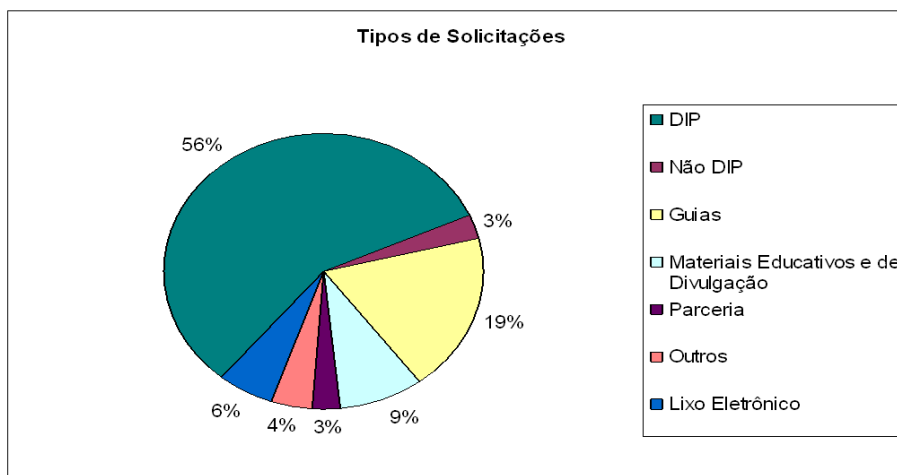
De igual modo, os dados relativos às mensagens de estudantes evidenciaram o predomínio de graduandos em medicina e enfermagem, além de alunos de pós-graduação da área de Saúde, mas com a participação de alunos de Ensino Médio.



### ***c- Tipos de pedidos***

Nos tipos de materiais solicitados, observou-se uma divisão entre pedidos de guias, com destaque para materiais do Ministério da Saúde (Doenças Infecciosas e Parasitárias, Vigilância Epidemiológica e Dengue Diagnóstico e Manejo Clínico), além de outros materiais educativos, dúvidas relacionadas a doenças e pedidos de parcerias.

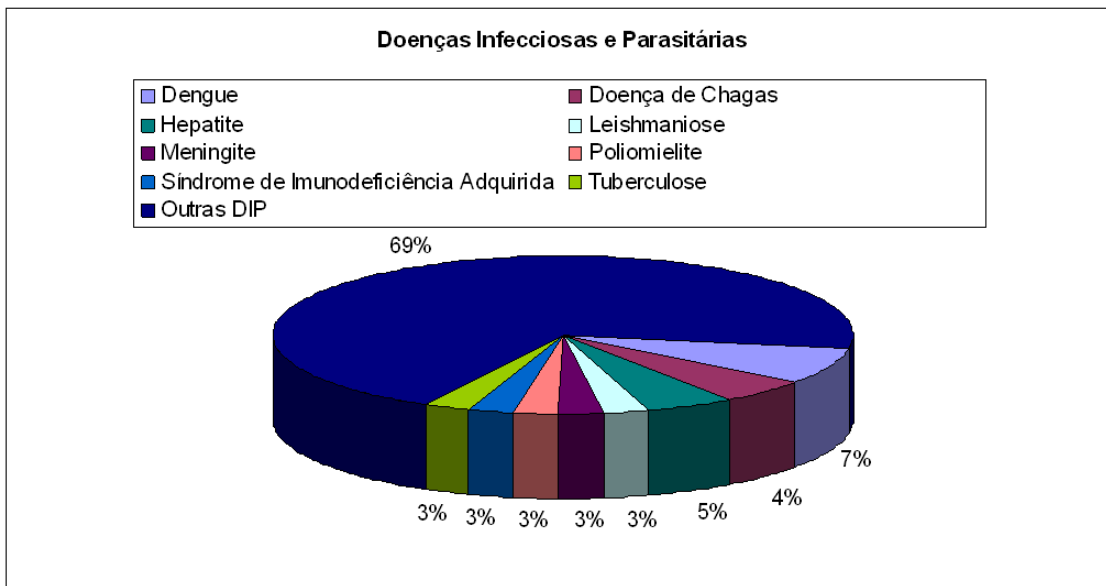
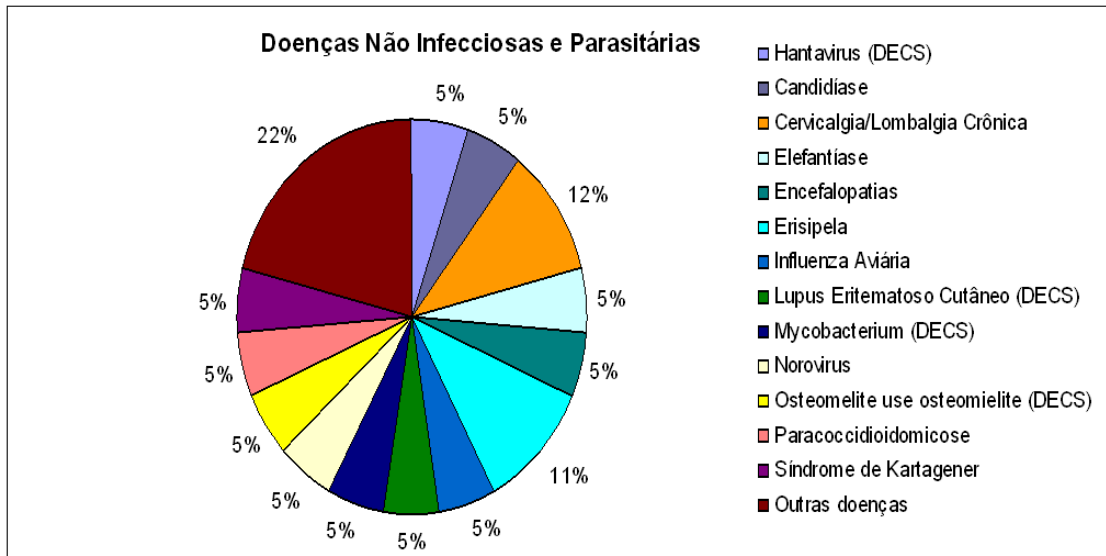


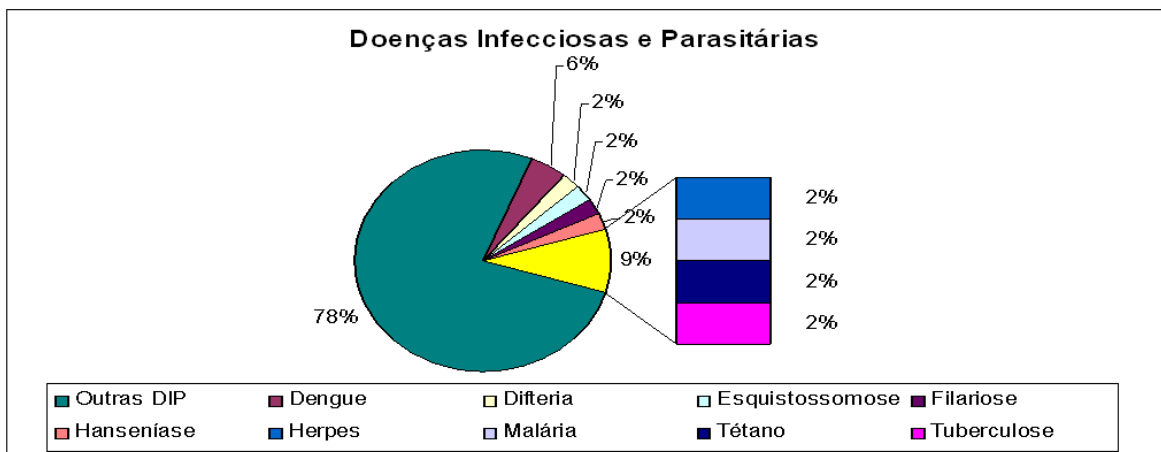
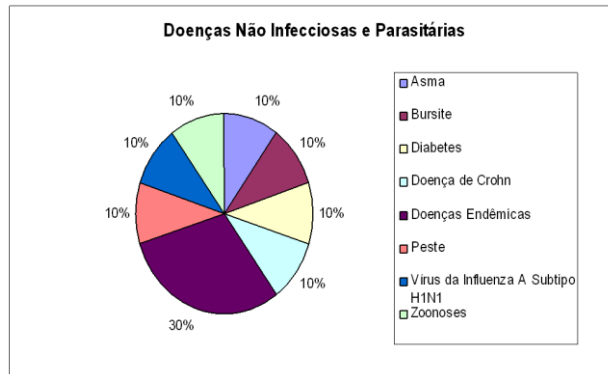
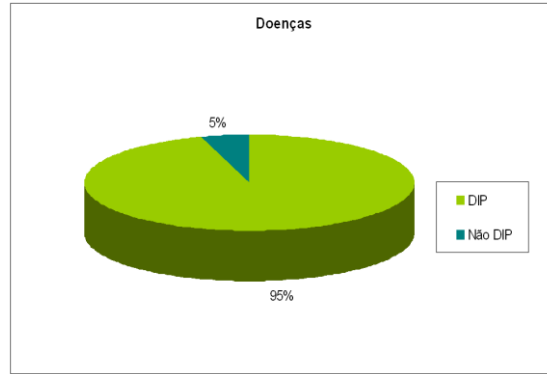


#### ***d- Assuntos demandados***

Os principais assuntos demandados nas mensagens foram classificados em Doenças DIP e Não DIP.

Dentre as DIP destacam-se o número de solicitações sobre a Dengue, malária, coqueluche, Herpes, Tuberculose, Doença de Chagas e Hepatite, e nas Doenças não DIP constam demandas acerca de Erisipela, Cervicalgia/Lombalgia Crônica, Doenças Neurodegenerativas, Criptosporidiose, Gastrite.





## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O projeto transcorreu dentro do cronograma previsto, e os resultados alcançados até o momento são frutos do esforço e seriedade. O aprendizado foi bastante rico e, ao longo das atividades, foi possível a capacitação nos processos de estratégia de busca em bancos de dados, recuperação de informação e uso da terminologia em Ciências da Saúde através do vocabulário controlado DEC´S (Descritores em Ciências da Saúde) da BIREME. Cabe ressaltar a relevância de estudo do usuário num ambiente virtual em decorrência do pequeno número de trabalhos publicados na literatura, o que credencia este trabalho como referência na temática. Quanto à análise dos dados, verificou-se que a amostra era pequena e insuficientemente representativa, porém adaptando-se para análise simples dos dados, onde se verifica o percentual dos e-mails recebidos do “Fale- Conosco”. Pode-se obter uma base de informação que nos informe qual é a demanda mais direta do usuário. Não se pode contemplar diretamente um valor preciso ou ainda o perfil do usuário que utiliza a ferramenta, pois o formulário não absorve este tipo de informação. Os dados ainda sofrem com a falta de padronização do sistema, por falta de uma caixa receptora central, para que os diferentes funcionários do atendimento pudessem armazenar essa informação para que não houvesse perda de dados.

Concluiu-se , portanto, que a comunicação interativa do “fale conosco” contribuiu para utilização de estudos sobre usuários da informação, no qual , constituem-se importantes instrumentos para avaliação e planejamento de serviços e sistemas de informação, levando ao conhecimento do fluxo da informação, sua demanda, a satisfação do usuário com relação aos serviços oferecidos e aprimoramento do conteúdo.

## 7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BAPTISTA, S.G; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, aug. 2007.

BARRETO, A. A. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 2, p. 122-127, 1998.

BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectiva em Ciência da Informação**, v. 12, n.2, p. 168-184, maio/ago. 2007.

BIREME. Biblioteca Virtual em Saúde Aleitamento Materno Brasil. 2002. Disponível em: <  
<http://www.bvsam.ict.fiocruz.br/php/level.php?lang=pt&component=19&item=2>>. Acesso em: 7 mar. 2013.

BRASIL. Ministério da Saúde; Conselho Nacional de Saúde. 12. Conferência Nacional de Saúde: Conferência Sergio Arouca: Relatório Final. 12. Conferência Nacional de Saúde; 2003 dez 7-11; Brasília, Brasil. 23-30; 67-8; 101-04; 135-37; 161-77.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CUNHA, M. B. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia** v.10, n.2, p.5-19, 1982.

FIGUEIREDO, N.M. **Estudo de Uso e Usuários da Informação**. Brasília: IBICT; 1994.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. **Projeto BVS Doenças Infecciosas e Parasitárias**: Brasil. Fiocruz: Rio de Janeiro, 2002. Disponível em: <  
<http://www.bvsdip.ict.fiocruz.br/local/File/BVSDIPProjeto.pdf>>. Acesso em: 7 mar. 2013.

JARDIM, J.M.; FONSECA, M.O. Estudos de usuários em arquivo: uma busca em estado da arte. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, v.5, n.5, Out. 2004. Disponível em: <  
[http://datagramazero.org.br/out04/Art\\_04.htm](http://datagramazero.org.br/out04/Art_04.htm)> Acesso em: 19 mar. 2013.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. 356 p.

LE COADIC, Y. F. **A ciência da informação**. Brasília, DF, Briquet de Lemos. 1996.119 p.

MINAYO, M. C. S. (org.) **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

PACKER, A. L. A construção coletiva da biblioteca virtual em Saúde. **Interface - Comunic., Saúde, Educ.**, v.9, n.17, p.249-72, mar/ago 2005.



PINHEIRO, L.V.R. **Usuário** □ **Informação**: o contexto da ciência e da tecnologia. Rio de Janeiro: LCT S.A; IBICT; 1982.

STARFIELD, B. **Atenção Primária**: equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia. Brasília (Brasil): Ministério da Saúde; 2002.