



Informação e saúde: relato de um estudo de usuário em laboratório de patologia celular

Information and health: report of a user study in a cell pathology laboratory

Gilberto Tavares da Rocha Júnior, Universidade Federal da Paraíba –
gilbertotavares.rocha@hontial.com

Eliane Bezerra Paiva, Universidade Federal da Paraíba – paivaeb@gmail.com

Eixo 4 - Ciência da Informação: diálogos e conexões

1 INTRODUÇÃO

A informação em saúde é vista como um recurso fundamental para assegurar o bem-estar da sociedade, tanto que para chegar a resultados avaliáveis de vida, utiliza-se o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH). E para tratar de toda essa demanda de informações, existem os Sistemas de Informação em Saúde (SIS).

Na patologia celular, área de extrema importância para tratamentos oncológicos, na maioria dos casos, a utilização de um sistema de informação rápido e prático é essencial. Com a chegada da pandemia da COVID-19 a era digital ganhou muito mais força e, conseqüentemente, crescimento no uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs). Ao atuar em um Laboratório de Patologia Celular, percebeu-se a necessidade de adequação a essa nova realidade.

Inicialmente, procedeu-se à criação de um projeto de um *site* para atender às demandas externas e internas do Laboratório, o que acarretou a emergência de dificuldades diversas.

Entende-se que a informação deve ser clara e específica assim sanando todas as dúvidas que o paciente venha a ter. Considera-se, também, que é importante a satisfação do usuário, não importa o âmbito informacional que ele se encontre. Na área da Biblioteconomia tudo é voltado para o usuário e um estudo de usuário abre um canal de informação entre as unidades prestadoras de serviços de informação e os seus usuários. Afinal, o usuário é a razão de ser dos sistemas de informação (SANZ CASADO, 1994).

Assim, diante deste contexto, percebeu-se a necessidade de realizar uma pesquisa para melhor compreender as demandas e necessidades informacionais de



colaboradores e pacientes do Laboratório. Estes fatos suscitaram as questões-problemas da pesquisa: Qual o perfil dos usuários do Laboratório? Quais são as suas demandas e necessidades informacionais? Quais as barreiras enfrentadas pelos pacientes e colaboradores do Laboratório ao usarem o sistema de informação?

Buscando responder a tais questões, elegeu-se para a pesquisa o seguinte objetivo geral: Investigar as demandas, acesso e uso da informação em um laboratório de patologia celular. A operacionalização desse objetivo realizou-se por meio dos seguintes objetivos específicos: a) Traçar o perfil dos usuários internos e externos do laboratório; b) Identificar as necessidades informacionais desses usuários; c) Verificar a existência de barreiras à informação; d) Descrever as sugestões dos usuários referentes aos serviços oferecidos pelo Laboratório e seu sistema de informações.

Justifica-se a realização da pesquisa porque se percebeu uma diminuição na clientela do referido laboratório e acredita-se que isto tenha ocorrido por algum problema ou dificuldades no atendimento dos clientes o que, acarretaria a sua insatisfação e descontentamento. Vale ressaltar que uma redução do número de clientes, certamente, gera prejuízos financeiros ao laboratório.

Na literatura da área, também se percebeu uma carência da temática. Ao realizar-se um levantamento bibliográfico na Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI) sobre usuário da informação em saúde obteve-se 69 resultados, entretanto, nenhum deles refere-se a usuário de laboratório. Dentre esses resultados coletados, podem-se mencionar alguns estudos como os de Brasileiro e Almeida (2021), Costa e Ramalho (2010), Souza e Muñoz (2017) e Villar, Rabello e Martins (2022). Ressalta-se a importância da pesquisa para o bom uso da informação em saúde, área primordial para a qualidade de vida.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Os estudos de usuários surgiram em meados do século XX, como desmembramento de levantamentos bibliotecários (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015). Entretanto esses estudos se desenvolveram a partir de dois momentos: a) os estudos de 1930, da Escola de Chicago, desenvolvidos visando a integração de imigrantes na comunidade americana por meio da biblioteca pública; e b) os estudos



de 1948 da conferência da *Royal Society*, quando dois estudos sobre as necessidades de usuários de informação científica foram apresentados (ROLIM; CENDÓN, 2013)

Conforme Cunha, Amaral e Dantas (2015), existem vários conceitos para estudos de usuários. Amaral (2014 *apud* CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015) conceitua estudo de usuário como:

Um campo interdisciplinar do conhecimento que, no âmbito da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, a partir da aplicação de diferentes métodos e técnicas de pesquisa, possibilita a análise dos fenômenos sociais e humanos relacionados com os diversos aspectos e características da relação do usuário com a informação em suas ações, comportamentos e práticas informativas. (AMARAL 2014 *apud* CUNHA ; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 36).

Neste conceito está implícita a aceitação do termo estudo de usuários da informação que abarca todos os tipos de estudos relativos ao uso da informação pelos usuários, tais como: estudos de necessidades, desejos, demandas, expectativas, atitudes, comportamentos e demais práticas.

O conceito de usuário é complexo e refere-se “[...] tanto ao especialista que interroga uma base de dados como aquele que solicita um serviço (resposta a uma questão ou uma pesquisa bibliográfica); ao cliente de um serviço; ao produtor de informação; entre outros” (DIAS; PIRES, 2004, p. 7).

A presente pesquisa enfocou usuários da informação em saúde, clientes e colaboradores (funcionários) do laboratório de patologia celular.

3 MÉTODO DA PESQUISA

A pesquisa desenvolvida é do tipo exploratória, pois, percebeu-se uma escassez de estudos e de pesquisas acadêmicas na área da saúde, em se tratando de estudos de usuários de laboratórios de patologia. Estas necessidades surgem a partir da convivência de trabalho no laboratório, observando e lidando com os usuários internos e externos que utilizam os serviços do mesmo.

De acordo com Gil (2008, p. 27)

Pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato. Este tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco



explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis.

A pesquisa também se enquadra como descritiva, pois “As pesquisas deste tipo têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis” (GIL, 2008, p 28).

Quanto ao tipo de abordagem, adotou-se a quanti-qualitativa. Richardson e Tavares (2015, p. 358) relatam que a junção desses dois tipos de abordagens “[...] permite a ampliação do campo de análise e as possibilidades de compreensão da realidade social a ser estudada”.

O campo da pesquisa foi um Laboratório de patologia celular situado na cidade de João Pessoa – PB. Visando preservar o nome e a imagem do estabelecimento em questão, por questões éticas, omitiu-se o seu nome. Trata-se de um laboratório que hoje atua apenas na área da patologia celular, mas iniciaram-se seus trabalhos com exames de análises médicas gerais há 22 anos, com algumas filiais na cidade de João Pessoa, no estado da Paraíba.

Atualmente resta apenas a matriz, onde se realizam análises anátomo-patológicas ou histopatológicas de peças de biópsias, bem como citologias, em especial, a vaginal e o exame imuno-histoquímico. Estas análises têm como objetivo geral identificar doenças cancerígenas, correlacionadas ou outro tipo que não tenha relação, para supostos tratamentos de saúde. O material da biópsia é remetido ao laboratório de diversas formas e podendo ser aceito em formas de convênio com planos de saúde, SUS e particular. Após feita toda a análise, é criado o laudo e disponibilizado para entrega ao paciente. Há cerca de três anos foi realizado um projeto de um novo sistema *online* (*site*), com o intuito principal de melhorar e facilitar estas entregas. É importante que o cliente/paciente seja bem informado sobre todo o processo do seu exame, bem como receber seu resultado sem dificuldades. Os colaboradores precisam ser proativos e atenciosos nas formas de abordagem e tratamento dos clientes/pacientes.

Elegeram-se como sujeitos da pesquisa os clientes e colaboradores do referido laboratório de patologia celular.



O instrumento utilizado para a coleta de dados foi o questionário que foi aplicado aos pacientes e colaboradores do laboratório, no período de 04 a 25 de maio de 2022. As aplicações aconteceram de forma virtual e presencial para os pacientes, e apenas presencial para os colaboradores do laboratório. Da forma virtual utilizou-se a ferramenta *GoogleForms*. A forma de envio se deu através do contato do paciente com o laboratório por uso de um aplicativo de mensagens.

Após a coleta procedeu-se à sistematização e análise dos dados. Visando preservar o anonimato dos respondentes da pesquisa realizou-se uma codificação dos questionários. Para os questionários respondidos pelos usuários internos, utilizaram-se os códigos UI 1 a UI 6, tendo em vista que foram seis respondentes. Quanto aos questionários dos usuários externos, utilizaram-se os códigos UE 1 a UE 25, correspondendo aos 25 questionários respondidos pelos usuários externos, ou seja, clientes do laboratório de patologia celular.

Para a análise referente aos dados quantitativos utilizaram-se inferências estatísticas e apresentaram-se os resultados em forma de gráficos, visando dar mais visibilidade aos resultados obtidos na pesquisa.

Quanto à análise dos dados qualitativos, ou seja, das questões abertas, optou-se pela Análise de Conteúdo de Bardin (2011).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após a aplicação dos questionários da pesquisa os dados foram sistematizados e os resultados obtidos apresentam-se a seguir.

No tocante ao **perfil dos usuários internos**, colaboradores do laboratório, os resultados foram os seguintes: predominância do sexo feminino (83%), na faixa etária de 20 a 30 anos (50%), nível de escolaridade Ensino médio (100%), exercem o cargo de recepcionista (50%), trabalham no laboratório há mais de cinco anos (33,3%), utilizam o computador para desenvolver suas atividades no laboratório (100%) e nenhum realizou treinamento para trabalhar no sistema de informação do Laboratório. Quanto à predominância do sexo feminino, infere-se que as mulheres vêm ocupando cada vez mais cargos em diversas áreas do mercado de trabalho. No tocante ao Ensino médio, percebe-se que boa parte dos empregos formais exige este tipo de escolaridade.



Quanto ao **perfil dos usuários externos**, clientes do Laboratório, mais da metade é do sexo feminino (56%), se inserem na faixa etária de 31 a 50 anos (32%), nível de escolaridade Ensino médio (68%), a maioria reside em João Pessoa-PB (72%) e são clientes de planos de saúde ou particulares (36%, cada). Sobre os resultados relativos aos usuários externos, observa-se maior porcentagem de usuários moradores da cidade de João Pessoa e certa dispersão de moradores de outras cidades que também buscam os serviços do Laboratório. Percebeu-se, também, que o cliente SUS tem menor demanda, certamente devido ao prazo maior de entrega do resultado dos exames.

No que se refere às **demandas, acesso e uso da informação**, os resultados são apresentados a seguir.

Todos os usuários internos, colaboradores do Laboratório, relataram que sentem dificuldades para operar o sistema de informação do laboratório (100%) e descreveram as **barreiras ao uso do referido sistema**: lentidão do sistema; dificuldade para localizar um prontuário atual; os atalhos para digitação do laudo não funcionam corretamente e o sistema não informa quando o paciente já tem cadastro. Araújo (1998) concebe como **barreiras tecnológicas** as dificuldades enfrentadas pelos usuários que não possuem conhecimento para acessar as informações por meios das TICs.

Os colaboradores também relataram sentir dificuldade ao prestar atendimento aos clientes do Laboratório. E todos os colaboradores relataram que **não receberam treinamento ou capacitação formal** para utilizar o sistema de informações do laboratório. O aprendizado realizou-se na prática, no dia a dia de trabalho.

Ao serem inquiridos onde buscam informação para atender às suas necessidades informacionais todos os colaboradores relataram que **recorrem aos colegas** (100%) e, também, ao caderno de registro de exames existente no Laboratório, feito para controle de todo material que é recebido para realização de análise. A pesquisa desenvolvida por Pereira (2016) demonstrou que as fontes pessoais são o tipo de fonte considerado mais confiável para os usuários internos da organização.

No que se refere à **satisfação dos usuários internos**, todos se posicionaram como Moderadamente satisfeitos com o sistema de informação do Laboratório. Isso



se deve a dois motivos: falhas no sistema de informação e falta de manutenção do referido sistema.

Quanto às demandas, acesso e uso da informação pelos usuários externos (clientes do Laboratório) apresentam-se os resultados a seguir.

O principal motivo para os clientes solicitarem/ buscarem os serviços do laboratório foi o de buscar o resultado de algum exame (88%), em seguida de solicitar a realização de algum exame (8%) e por fim, solicitar retirada de material (4%). Conforme os critérios de classificação dos tipos de usuários da informação apontados por Cunha, Amaral e Dantas (2015) e, levando em consideração o tipo de informação que requerem, os clientes do laboratório podem ser considerados **usuários de informação especializada**, uma vez que estão buscando informação para a saúde.

Quanto ao **tipo de exame realizado** pelo usuário externo o maior número de exames realizados é o de biópsia (62,5%), em segundo lugar, imuno-histoquímico (16,7%); em terceiro, citológico vaginal (12,5%); e em quarto, outro tipo de citológico (8,3%).

No tocante às barreiras relativas à busca/solicitação de serviços do Laboratório, o maior número de respostas foi para “dificuldades de relacionamento com os colaboradores do Laboratório” (45,8%). A falta de empatia dificulta o alcance das informações. Guinchat e Menou (1992) denominam de **obstáculos psicológicos** sentimentos oriundos do usuário que o impedem de obter a informação que necessita por medo, insegurança, raiva, tristeza, etc.

Quanto à forma que o usuário externo conseguiu o resultado do exame, o maior número de clientes conseguiu o resultado do exame pelo *site* do Laboratório (50%); em seguida o número daqueles que foram presencialmente ao Laboratório (36,4%) e, por último, aqueles que foram presencialmente à clínica ou ao hospital onde realizaram o procedimento ou a cirurgia (13,6%).

No que se refere ao grau de **satisfação dos usuários externos** em relação aos serviços prestados pelo Laboratório, a maioria se posicionou como insatisfeita (40%) e alegou como motivos da insatisfação: a) Demora e/ou descumprimento no prazo de entrega dos resultados dos exames; b) Desconhecimento da existência do *site* do laboratório; c) Falta comunicação entre o laboratório e os médicos que atendem



SUS; d) Falta de organização do Laboratório; e) Dificuldade para acessar/usar o sistema de informação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados obtidos na pesquisa atenderam à proposta do estudo, responderam às questões que deram origem à pesquisa e obteve-se êxito na operacionalização dos objetivos específicos.

Quanto às necessidades informacionais dos usuários internos, referem-se ao uso do sistema de informações do Laboratório. Este sistema pode se tornar uma excelente ferramenta de trabalho, mas é necessário saber manuseá-lo por completo. Daí a necessidade de treinamento (capacitação) para utilização do referido sistema.

As necessidades informacionais dos usuários externos são relativas à informação para a saúde, ou seja, necessitam obter resultados de exames laboratoriais. A pesquisa também demonstrou que os clientes necessitam de orientação para utilização do sistema de informações do Laboratório, visto que é a maior forma de busca de resultados de exames, porém o usuário tem dificuldades no seu manuseio.

Quanto às barreiras à informação existentes, a tecnológica é a que prevalece, visto que o ponto principal das dificuldades informacionais de ambos os usuários é o sistema de informações do Laboratório.

Dentre as sugestões apontadas pelos usuários pesquisados, destaca-se que é extremamente importante uma revisão do sistema de informações do laboratório de patologia celular, atentando para a melhoria do funcionamento dos serviços do referido laboratório, assim como a capacitação dos usuários internos.

Diante do exposto, podemos afirmar que os clientes e colaboradores do laboratório de patologia celular são usuários da informação, pois, ambos os grupos, usuários internos (colaboradores) e usuários externos (clientes), lidam com a informação. Os usuários externos buscam no laboratório informação para a saúde (solicitações ou resultados de exames laboratoriais) enquanto que os usuários internos prestam serviço de informação aos clientes. Como usuários da informação



estes encontram barreiras que dificultam o acesso à informação e a principal delas se prende ao sistema de informação do Laboratório.

No decorrer da pesquisa os usuários internos descreveram as barreiras encontradas ao utilizarem o sistema de informação do laboratório. Entende-se que as barreiras relatadas pelos usuários internos são cruciais para a realização de ajustes no sistema de informação visando a sua melhoria e a satisfação dos usuários internos e externos. Além disso, torna-se necessária a manutenção constante do sistema e a realização de capacitações periódicas (treinamentos) para os usuários internos. Também, sugere-se a realização de um tutorial ensinando como usar o sistema de informação e a sua disponibilização na *homepage* do laboratório, visando facilitar o uso para os usuários externos (clientes).

Conclui-se que a tecnologia não pode se configurar como uma barreira, um entrave ao sistema, mas deve constituir-se num facilitador para o acesso à informação.

Por fim, esta pesquisa pode ser desencadeadora de futuros estudos de usuários em laboratórios, e em outras instituições de saúde, para divulgar a importância da satisfação do usuário em relação a estes serviços, contemplando assim a informação para a saúde, uma área ainda pouco estudada na Biblioteconomia e na Ciência da Informação.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. **A construção social da informação**: práticas informacionais no contexto de Organizações Não-Governamentais/ONGs brasileiras. 1998. 221f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, D.F., 1998.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BRASILEIRO, F. S.; ALMEIDA, A. M. P. Barreiras à informação em saúde nas mídias sociais. **RDBCI**: Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação, v. 19, 2021. DOI: [10.20396/rdbci.v19i00.8667199](https://doi.org/10.20396/rdbci.v19i00.8667199) Acesso em: 04 jul. 2022.

COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. Os usuários do Portal de Periódicos da CAPES: perfil dos pesquisadores em saúde da UFPB. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, v. 15, n. 1, p. 144-163, 2010. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/75440>. Acesso em: 04 jul. 2022.



CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e Usuários da Informação**. São Carlos: Edufscar, 2004.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 2008.

GUINCHAT, C.; MENO, M. Os usuários. In: GUINCHAT, C.; MENO, M. **Introdução geral às ciências e técnicas de informação e documentação**. 2.ed. Brasília, D.F.: IBICT, 1992. p. 481-492.

PEREIRA, Frederico Cesar Mafra. Fontes de informação para negócios: análise sobre frequência, relevância e confiabilidade, baseada em estudo empírico com empresários e gestores organizacionais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.21, n.2, p.100-119, abr./jun.2016. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2502/1750> Acesso em: 07 jul. 2022.

RICHARDSON, Roberto Jarry; TAVARES, Manuel. **Metodologias Qualitativas: teoria e prática**. Curitiba: Editora CRV, 2015.

ROLIM, Elizabeth Almeida; CENDÓN, Beatriz Valadares. Modelos teóricos de estudos de usuários na ciência da informação. **Datagramazero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 2, p. 1-11, abr. 2013. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/45772> Acesso em: 07 jul.2022.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Madrid: Pirámide, 1994.

SOUZA, F. M. A.; MUÑOZ, I. K. Impacto do fator emocional no usuário quando da recuperação de informação da *homepage* do Departamento de Doenças Sexualmente Transmissíveis, AIDS e Hepatites do Ministério da Saúde. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v. 10, n. 1, p. 164-184, 2017. DOI: [10.26512/rici.v10.n1.2017.2505](https://doi.org/10.26512/rici.v10.n1.2017.2505) Acesso em: 04 jul. 2022.

VILLAR, V. C. F. L.; RABELLO, E. T.; MARTINS, M. Segurança e qualidade do cuidado em saúde na perspectiva do usuário: estudo exploratório de grupos do *Facebook*. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde**, v. 16, n. 1, 2022. DOI: [10.29397/reciis.v16i1.2417](https://doi.org/10.29397/reciis.v16i1.2417) Acesso em: 04 jul. 2022.