

NECESSIDADES E USOS DE INFORMAÇÃO: um estudo com os médicos das Unidades de Saúde da Família, do Distrito Sanitário V, da cidade de João Pessoa – PB.

*Ednaldo Maciel Albuquerque **
*Denise de Fátima dos Santos Oliveira ***
*Francisca Arruda Ramalho ****

RESUMO

Pesquisa realizada com profissionais médicos vinculados ao Programa de Saúde da Família, objetivando analisar as necessidades e usos da informação dos médicos das Unidades de Saúde da Família – USF, do Distrito Sanitário V, da cidade de João Pessoa, Paraíba. Para tanto utilizou-se do referencial teórico de Estudo de Usuários, na perspectiva alternativa e sob o enfoque do modelo de “Sense-Making” de Brenda Dervin. A coleta de dados realizou-se através de questionários. Os resultados revelaram que os médicos não possuem nenhuma relação com unidades informacionais, conseguem satisfazer suas necessidades de informação através de buscas na Internet, convivem constantemente com problemas de ordem física, informacional, material e humana nas USF e de forma incipiente creditam sentidos e significados as informações obtidas.

Palavras-chave:

Usuários da informação, Necessidades de informação, Usos de informação, unidades de saúde da família

* Bibliotecário. Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFPB.

** Bibliotecária. Aluna em regime especial da Disciplina Usuários da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFPB.

*** Doutora em Ciência da Informação. Professora do Departamento de Ciência da Informação e do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFPB

I INTRODUÇÃO

Considerando que a informação encontra-se em constante mudança e transformação, que o ser humano a tem como imprescindível para sua sobrevivência e como fonte de integração do seu contexto com a sociedade, torna-se então necessário, atribuir, cada vez mais, sentido e destaque para a informação. Assim, seja para a satisfação pessoal ou desempenho de atividades profissionais, a informação juntamente com a figura do homem merecem receber atenção especial.

Rafael Capurro (1985) destaca que a informação é um fato evidente desde os tempos mais antigos, que esta interage com o homem, com a sociedade e com o saber, sendo, essencialmente, um fenômeno carregado de subsídios, dados e conhecimentos e que para ser

colocada em prática, eficazmente, há necessidade, inicialmente, de conceituá-la e compreendê-la. Ao recorrer para uma base epistemológica, percebe-se uma associação com as teorias filosóficas do conhecimento, empiricista e racionalista, e que com o passar dos tempos o termo informação ganha novos significados e sua utilização, novas amplitudes, para vários campos do saber. O autor revela ainda que a informação é restrita ao universo humano e pode ser definida como ato de informar, de dizer algo, obter algo, comunicar alguma coisa a alguém.

Observa-se, nesta perspectiva, um privilégio em torno do aspecto cognitivo, do uso da razão, que existe um emissor e uma mensagem, que esta pode representar, ou melhor, ser convergida em ação. Então, a informação apresenta-se com conteúdo relevante para o receptor, suponha-se que seja importante

e recheada de significados, possivelmente objetivados pelo homem.

Visando compreender a causa e o efeito desta informação no universo humano, surgem os estudos de usuários da informação que segundo Nascimento e Weschenfelde (2002), procuram conhecer o perfil dos usuários, suas reais necessidades, formas de busca e uso da informação. Atualmente, o foco principal destes estudos é o indivíduo, sujeito ou o usuário que se apropria e faz uso da informação. Para Sanz Casado (1994, p. 19), o usuário da informação é aquele indivíduo “que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades” e, como afirma Figueiredo (1999), estas necessidades informacionais são únicas, com características educacionais, psicológicas, sociais, também únicas. Desta forma, deve-se compreender o usuário na sua totalidade, diante de suas relações sociais e culturais, este usuário conforme Capurro (1985) é um ser datado, contextualizado e racional, que possui necessidades e usos informacionais, características que qualificam e dão suportes teóricos e discursivos aos paradigmas da Ciência da Informação.

Diante deste contexto e visando obter um melhor conhecimento das necessidades e usos de informação dos usuários, vários autores como Brenda Dervin (1994); Ferreira (1995); Figueiredo (1999); Sanz Casado (1994); entre outros, desenvolveram pesquisas e oferecem métodos e abordagens de estudos a essa área do conhecimento. Tomando-se como base os pressupostos teóricos e os experimentos práticos destes autores, constata-se que os estudos de usuários são primordiais para o bom funcionamento das bibliotecas, sistemas ou centros de informações, pois possibilitam ou disponibilizam a informação que realmente faz sentido e faz surtir efeitos significativos e valiosos para o desenvolvimento de atividades ou para a vida dos indivíduos.

Nascimento e Weschenfelde (2002), enfatizam que somente a partir da década de 1960 é que se começa a privilegiar o indivíduo, o usuário ou o receptor da informação, como foco principal das pesquisas. Destacando-se que os estudos de usuários são realizados sob a perspectiva dos paradigmas clássico ou moderno, como afirma Figueiredo (1999). Assim, reforça a autora, os estudos de usuários que se detêm a examinar apenas

o comportamento do usuário em relação ao uso da unidade de informação e que enfocam apenas a satisfação deste diante de determinados serviços oferecidos são considerados como clássico ou tradicional. Enquanto isto, os estudos centrados na dimensão humana, que direcionam seu olhar para o usuário como ser presente, que elabora e reelabora continuamente idéias e conceitos, de forma individual ou em grupo são em geral, denominados de moderno ou alternativo.

Observa-se que este novo paradigma, ao voltar suas atenções para os usuários e suas interações com o sistema de recuperação da informação, possibilitou um significativo acréscimo no número de pesquisas desenvolvidas no campo da Ciência da Informação e contribuiu diretamente, como mostra Saracevic (1996), para a evolução e redefinição deste campo do saber; que, essencialmente, passa, em um enfoque mais contemporâneo a abordar as questões científicas e da prática profissional, volta-se para os problemas da comunicação do conhecimento e dos registros dos seres humanos, seja no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação.

Neste contexto inserem-se, segundo Capurro (1985), os estudos de ordem teórica e experimental de J. N. Belkin; R. N. Oddy e H. M. Brooks e a sua teoria dos Estados Anômalos de Conhecimentos (ASK), os quais pressupõem que a busca pela informação surge a partir de inquietações, carências, necessidades de algo, a ser preenchida com informações, capazes de proporcionar satisfação ao homem. Para tanto, destaca-se que deve existir uma interação ativa entre o usuário, suas dúvidas e o sistema de informação, responsável maior pela mediação do estado de conhecimento com as necessidades expressas pelos seres humanos.

Aponta também, nesta perspectiva, o modelo de estudo de usuário de Brenda Dervin intitulado “Sense Making Approach”. Este, focaliza e procura entender as necessidades de informação dos usuários ou o que querem dos sistemas, o que obtém e o que pensam sobre esses usuários. Conforme Figueiredo (1999) aprender como os usuários constroem e formam idéias da informação, como essa é processada ou traduzida, enfim atribuir sentidos numa situação particular e subjetiva, são atributos que dão sustentabilidade ao referido modelo.

Para Ferreira (1997) o modelo Sense-Making tem sido considerado como a mais completa e abrangente metodologia de estudo de usuários, é ideal, eficiente e lógico para mapear as necessidades, buscas e uso da informação dos usuários e as suas respectivas interações e interferências ocorridas em decorrência das situações apresentadas durante o processo de captação da informação. Essa condição, reforça a autora, é generalizável porque a situação na realidade é descontínua, difusa e muda constantemente. Destaca-se ainda, que ao fazer o uso dessa informação o usuário consegue transpor os vazios que aparecem no seu caminho, reduz as incertezas, informa-se, instrui-se, enfim faz progressos na sua vida individual e social, escapa, completando assim, aquilo que seria a base da construção do modelo de Brenda Dervin o Trinômio "Situação - Lacuna - Uso".

Observa-se então que o modelo "Sense-Making" centra suas atenções entre o usuário e as situações de busca e uso da informação, como mostram Dervin e Nilan (1986 apud FERREIRA 1995, p. 46) ao elencar que os estudos de comportamento de usuários sob esta perspectiva, se caracterizam por:

- a) Observar o ser humano como sendo construtivo e ativo;
- b) Considerar o indivíduo como sendo orientado situacionalmente;
- c) Visualizar holisticamente as experiências do indivíduo;
- d) Focalizar os aspectos cognitivos envolvidos;
- e) Analisar sistematicamente a individualidade das pessoas;
- f) Empregar maior orientação qualitativa.

Percebe-se que o enfoque, prioritariamente, é a individualidade do usuário, suas inquietações diante do processo de busca da informação e o emprego dos significados, valores e objetivos dados a essa informação. Diante disto, fica claro que para empregar o modelo de estudo de usuário de Brenda Dervin, pressupõe, também, a orientação desses atributos.

A partir do enfoque conceitual e epistemológico de Capurro (1985), tomando como base as teorias que dão suporte operacional

do Paradigma Moderno sugerido por Figueiredo (1999) e com base no Modelo de Estudo de Usuário da Informação "Sense-Making" de Dervin (1994), buscou-se conhecer e compreender "Quais as reais necessidades e usos de informação dos médicos das Unidades de Saúde da Família do Distrito Sanitário V, da cidade de João Pessoa-PB".

Considera-se, desta forma, importante desenvolver estudo de usuários em contextos não convencionais, fato constatado por Nascimento e Weschenfelde (2002) que enfatizam que os estudos de usuários que se detém a produzir conhecimento a respeito das expectativas e comportamentos informacionais de profissionais que não sejam estudantes, professores usuários de bibliotecas universitárias, pesquisadores, cientistas e tecnólogos, são tidos como um desafio para os estudos da Ciência da Informação e áreas afins. Capurro (2003) fornece também argumentos favoráveis a estes estudos, ao revelar como importante para a Ciência da Informação compreender como diferentes grupos de profissionais concebem, classificam, modelam e percebem a informação como relevante para o desenvolvimento e produção de conhecimento. Estas comunidades ou grupo de profissionais podem se tornar assim, reforça o autor, os usuários mais importantes dos serviços de cientistas da informação. Portanto, compreender as reais necessidades e usos de informação dos profissionais da área médica vinculados às Unidades de Saúde da Família (USF), do Distrito Sanitário V, que abrange nove bairros da cidade de João Pessoa, constitui-se em uma tarefa inusitada para a área de saúde paraibana, pela amostra representativa do universo de médicos que desenvolvem atividades nas USF nesses bairros e significativa, por contribuir com o estudo de necessidade e uso da informação e com o campo da Ciência da Informação, pois trata-se de uma temática pouco investigada e, que envolve profissionais não vinculados a uma unidade específica de informação.

Justifica-se o desenvolvimento da pesquisa junto a esses profissionais da saúde, devido à carência de estudos de usuários na área médica, pela proximidade geográfica dos pesquisadores com as Unidades de Saúde da Família do Distrito Sanitário V e por ser em João Pessoa, Capital do Estado da Paraíba,

referência em número de profissionais médicos e desenvolvimento de ações e experimentos em saúde da família para os demais municípios paraibanos. Importante destacar, também, a participação dos pesquisadores, como alunos em regime especial, na Disciplina Usuários da Informação, do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFPB, à qual possibilitou realizar estudos diversos e desenvolver pesquisas com profissionais que atuavam em diferentes áreas do saber e desvinculados de unidades de informação.

Assim sendo, o pesquisador deve contribuir, positivamente, com grupos de profissionais distintos e com a população como um todo, servindo não só de ferramenta útil para o processo de busca e uso da informação, mas como instrumento de grande valia e inclusão da população na sociedade da informação. Então, o cientista da informação qualifica e possibilita significados à informação, permitindo deste modo que o estudo desenvolvido, ganhe em concretude por considerar que o grupo de médicos estudados se enquadra, segundo Guinchat e Menou (1994), no perfil de usuários, cujas necessidades de informação se originam da vida profissional, ou de acordo com o nível de formação e de responsabilidade por ele desenvolvida. Portanto, acredita-se que estes profissionais expressam suas necessidades de informação a partir das ações e serviços executados no âmbito do Programa de Saúde da Família - PSF e que os mesmos demandem grande quantidade de informação.

De acordo com Capurro (1985) os indivíduos que participam de comunidades de profissionais que possuem interesses informacionais comuns e que se formam em seus horizontes, são interligados a um determinado âmbito social, cultural, político, geográfico e lingüístico do usuário. Este olhar nos deixa conscientes da importância de insumos informacionais para os profissionais médicos das USF desenvolverem suas práticas ou conjunto de ações, de caráter individual ou coletivo, que venham garantir aos pacientes uma atenção integral e um constante estado de alerta desses médicos para compreender e intervir eficazmente no processo saúde/doença. Diante do valioso referencial teórico e dos inúmeros questionamentos referentes aos Estudos de Usuários da Informação, optou-

se desenvolver uma pesquisa na perspectiva alternativa, utilizando o modelo de "Sense - Making" e com objetivo de "Analisar as necessidades e usos da informação dos médicos das Unidades de Saúde da Família, do Distrito Sanitário V, da cidade de João Pessoa, Paraíba".

2 A PESQUISA

A pesquisa sobre as necessidades e usos da informação dos médicos das Unidades de Saúde da Família da cidade de João Pessoa, Paraíba, envolve os seguintes procedimentos metodológicos:

Inicialmente, conheceu-se e discutiu-se sobre a temática Estudos de Usuários da Informação em seguida discutiu-se sobre inúmeros relatos de pesquisas que nos deram respaldo literários para refletir e desenvolver a referida pesquisa. Para tanto, houve, também, a necessidade de consultar a Internet, artigos de revisão, livros, artigos de periódicos, enfim materiais em diversos formatos que nos subsidiaram para compreender e ter explicações relevantes sobre objeto de estudo.

Sabendo-se que seria uma pesquisa de campo e de cunho exploratório, partiu-se para o segundo momento que compreendeu três etapas da investigação:

- a) Contato com o Comitê de Ética em Pesquisa com Humanos do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba para apreciação do Projeto de Pesquisa e posterior liberação para o desenvolvimento do estudo;
- b) Visita à Secretaria de Saúde do Município de João Pessoa-PB de posse do termo deliberativo do Comitê de Ética do CCS/UFPB, para coleta de informações;
- c) Visita ao Programa de Saúde da Família (PSF) da cidade de João Pessoa, Paraíba, mais precisamente as Unidades de Saúde da Família para saber o número de Unidades de Saúde da Família e de médicos vinculados ao Distrito Sanitário V.

Conhecendo o campo de atuação, composto pelos bairros do Altiplano, Bessa,

Cidade Recreio, Conjunto Castelo Branco, Miramar, Bairro São José, Torre, Penha e adjacências, e definido o universo de 18 médicos que desenvolvem atividades profissionais nas Unidades de Saúde da Família (USF), do Distrito Sanitário V, da cidade de João Pessoa, Paraíba. É importante registrar que o Distrito Sanitário V, a exemplo dos demais é formado por bairros de níveis sócio-econômicos diferenciados.

Quanto ao terceiro momento da pesquisa, fez-se a opção como instrumento de coleta de dados, no caso o questionário, semi-estruturado, composto de questões fechadas e abertas, relativas à caracterização do perfil dos médicos, as necessidades e usos da informação desses profissionais, assim como as barreiras e/ou dificuldades encontradas durante o processo de busca e uso da informação, em seus ambientes de trabalho.

No quarto momento da pesquisa realizou-se um pré-teste com três profissionais da área médica ligados as Unidades de Saúde da Família do Conjunto Castelo Branco. Assim, o universo a ser estudado ficou composto por 15 médicos do PSF. Este procedimento permitiu aos pesquisadores reestruturar as perguntas formuladas, adequando-as à realidade dos médicos e ao Modelo do Sense-Making, suporte maior para o desenvolvimento da pesquisa. Logo após, partiu-se para aplicação dos questionários, onde se estabeleceu um contato direto dos pesquisadores com o grupo estudado e cuja oportunidade possibilitou, após explicações sobre o processo de preenchimento do questionário, a obtenção de informações e/ou conhecimentos acerca do problema pesquisado, para o qual se procurava uma resposta.

Posteriormente, distribuiu-se, pessoalmente, os questionários para os 15 médicos obtendo-se em tempo hábil, devolução de 13 questionários, o que equivale a 86,7% do universo. Diante destes dados, percebe-se que o total de médicos participantes da pesquisa, enquadra a investigação na escala de valores denominada densa, acima dos 50 %, percentuais significativos para o desenvolvimento de estudos científicos e, também, relevante se levar em consideração o universo de 15 médicos que atendem nas Unidades de Saúde da Família, do Distrito Sanitário V, da cidade de João Pessoa, Paraíba .

No quinto momento da pesquisa, organizou-se os dados e as informações, os quais foram tratados percentualmente e analisados, posteriormente, sob à perspectiva dos métodos quantitativo e qualitativo. Richardson (1999) destaca que o método quantitativo possibilita ao pesquisador de utilizar técnicas e estatísticas tanto no momento da coleta como no tratamento das informações, facilitando assim a compreensão e o alcance de uma maior exatidão durante a análise dos dados. Utilizou-se das abordagens do método quantitativo quando da organização e análise dos dados oriundos das perguntas fechadas.

Para análise dos dados oriundos das perguntas abertas empregou-se as abordagens do método qualitativo que, segundo Minayo (1998), permite ao pesquisador ter um entendimento de questões muito particulares como o universo dos significados, motivos, crenças, valores, atitudes e características existentes na realidade pesquisada, configurando desse modo num excelente meio para tornar útil o conteúdo das mensagens coletadas. Destaca-se que a união das abordagens do método quantitativo e qualitativo facilitou a organização dos dados coletados e serviu de subsídios para análise e discussões dos resultados, como mostra o item a seguir.

3 REGISTRANDO AS NECESSIDADES E USOS DE INFORMAÇÃO DOS MÉDICOS DO DISTRITO SANITÁRIO V.

Nesta seção, são apresentados o perfil do usuário, através de tabelas e gráficos, as necessidades e usos recentes da informação.

3.1 Perfil do usuário

Apresentam-se os resultados obtidos com a pesquisa por intermédio de tabelas, gráficos e/ou evidenciados através de discussões e reflexões. Para uma melhor identificação e visualização do perfil do grupo investigado, necessitou-se, inicialmente, expor no quadro a seguir as informações referentes à idade, sexo, estado civil, nível de escolaridade, especialidade, tempo que integra ao Programa de Saúde da Família e o atendimento deste profissional em outros locais, a fim de relacioná-las com o objetivo da pesquisa.

MÉDICOS	IDADE	SEXO	ESTADO CIVIL	ESPECIALIZAÇÃO	ATUAÇÃO	ATENDIMENTO FORA DO PSF
M1	65	M	Casado	Obstetrícia Ginecologia (E)	03	Consultório Médico
M2	40	F	Solteira	Clínico Geral (G)	03	Não
M3	55	F	Casada	Pneumologia (E)	05	Não
M4	52	F	Casada	Clínica Médica (E)	06	Não
M5	47	F	Casada	Saúde da Família (M)	05	Não
M6	55	F	Solteira	Clínica Médica (E)	05	Não
M7	60	F	Casada	Ginecologia (E)	04	Hospital
M8	51	F	Divorciada	Ginecologia (E)	06	Hospital
M9	63	F	Casada	Clínica Médica (E)	---	Não
M10	—	F	Solteira	Medicina do Trab. (E)	06	Não
M11	49	F	Solteira	Saúde Pública (E)	07	Hospital
M12	45	F	Casada	Saúde da Família (E)	08	Não
M13	48	M	Divorciado	Clínica Geral (D)	07	Hospital

Quadro I: Perfil dos Usuários.

Nota: G = Graduação E = Especialização M = Mestrado D = Doutorado

Fonte: Dados da Pesquisa / 2007

O grupo amostral, composto por **13 médicos**, sendo **dois (15,4%) do sexo masculino** e **11 (84,6%) do sexo feminino**, os quais apresentaram resultados diferenciados em relação à média de **idade** dos homens, que corresponde a cinquenta e seis anos e cinco meses (56,5), enquanto que nas mulheres a média de idade equivale a cinquenta anos e sete meses (50,7).

Percebeu-se um diferencial crítico quanto ao número de profissionais médicos do sexo feminino em relação aos do sexo masculino, o que demonstra, neste século, a crescente ocupação da mulher em setores antes permeado, na grande maioria, por profissionais do sexo masculino. Quanto a média de idade dos participantes, torna-se visível que os médicos do sexo masculino apresentam idades elevadas em relação aos profissionais do sexo feminino, isto pode está relacionado ao argumento que os médicos, do sexo masculino, tem um maior tempo de experiência na área médica para conduzir as ações e os serviços de saúde no âmbito das USF.

No que diz respeito “**ao estado civil**”, houve uma variação significativa em relação à condição social dos participantes: 53,8 % afirmaram serem casados, 7,7 % divorciados, 38,5% solteiros. Observa-se com estes resultados que a sociedade contemporânea prestigia com veemência os ideais relativos ao matrimônio e aparentemente os profissionais que não optaram pelo casamento, poderiam estar atrelado a uma

tendência social do indivíduo com boas condições econômicas, livre e sem nenhuma determinação ou envolvimento afetivo com alguém.

A informação é uma ferramenta importante para a vida do homem moderno e que para os profissionais da área médica o seu uso é de extrema relevância, no tocante a atualização, constante preparação e para uma execução eficaz de suas atividades. Tomando-se como base esses pressupostos e associando o uso da informação com a qualificação profissional, perguntou-se ao grupo pesquisado “**Qual era seu nível de escolaridade**” e obteve-se como respostas os seguintes percentuais: 7,7 % dos participantes afirmaram ter concluído apenas o curso de graduação, 76,9 % concluíram o curso de pós-graduação em nível de especialização, 7,7 % possuem o grau de mestre e 7,7 % terminaram doutorado. Parece-nos evidente os dados obtidos principalmente no que diz respeito ao contingente de médicos com o título de especialista, o que pode significar que estes profissionais estão condicionados a atenderem aos propósitos do mercado, que prioriza em sua essência a capacitação, a atualização e as exigências da sociedade, que recorrem cada vez mais as atividades desenvolvidas por especialistas, conhecedores em potencial de determinados assuntos, fato constatado com as informações obtidas nas respostas da pergunta sobre “**Qual a especialidade desses profissionais**”.

Verificou-se com os resultados uma significativa variação em relação ao número de áreas de atuação particular dos médicos, como: Clínico geral, Ginecologia, Obstetrícia, Pneumologia e Saúde da Família, compondo assim um grande contingente de áreas de informação e conhecimentos voltados para a compreensão da saúde /doença humana.

Quanto ao **“Tempo de atuação destes profissionais no Programa de Saúde da Família”**, os dados revelam uma média de participação de cinco anos e quatro meses (5,4), o que pode significar que o grupo pesquisado está preparado para desenvolver suas atividades no programa e cumprir com as estratégias prioritárias do Ministério da Saúde, quanto as ações de promoção, proteção e recuperação da saúde dos indivíduos e da família, do recém-nascido ao idoso, sadios ou doentes, de forma integral e contínua. (BRASIL, 1998). Percebe-se desta forma a existência de um conjunto de ações, de caráter individual ou coletivo que os médicos podem atuar, o que garante aos mesmos uma atenção integral aos pacientes e um constante estado de alerta para compreender e intervir no processo saúde/doença.

Paralelamente ao processo de compreensão e intervenção dos médicos no PSF, procurou-se saber se eles **“Exerciam, profissionalmente, atividades em outros locais”** e obteve-se como resposta que cinco médicos, 38,5%, afirmaram exercem atendimento em consultórios médicos e hospitais, os demais, 61,5 %, afirmaram que não exerciam atividades em outras unidades de saúde ou consultórios médicos. Pode-se aceitar esse resultado, principalmente, quando se considera o cumprimento de uma carga horária de 40 horas semanais, um intenso volume de informações apreendidas por estes profissionais junto as USF e o grande esforço para suprir as necessidades informacionais surgidas da prática e demandadas através de canais de informações diversos, como mostra o item a seguir.

3.2 Necessidades e usos da informação

Levados pela constatação que a informação é necessária e útil para a sobrevivência do homem e que esta o estimula a ter uma visão crítica de sua realidade, possibilitando, também, uma interiorização, reflexão e assimilação de conhecimentos, capazes de darem significados as ações ou atividades desenvolvidas pelo homem,

buscou-se conhecer, neste momento da análise e discussão dos resultados as reais necessidades e usos informacionais, as fontes e canais de buscas utilizados, pelos médicos das USF, assim como, as barreiras encontradas ao empregar os insumos informacionais nas USF.

Baseado nestes pressupostos e compreendendo que o uso da informação e motivado, em sua grande maioria, de uma necessidade, perguntou-se ao grupo pesquisado **“Quais as fontes utilizadas quando das suas necessidade de informacionais”**, objetivando identificar as fontes que os médicos usam para satisfazerem suas necessidades informacionais, no âmbito profissional, conforme mostra o Gráfico 1:

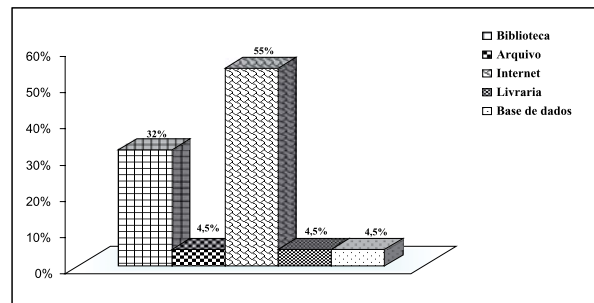


Gráfico 1: Fontes de informação utilizadas.

Fonte: Dados da Pesquisa/2007.

As fontes de informação utilizadas pelos médicos que atendem nas USF do Distrito Sanitário V, da cidade de João Pessoa/PB, são variadas, como Biblioteca, Arquivo, Internet, Livraria ou Base de Dados. Percebe-se uma diversidade de opções utilizadas pelos médicos, sendo que a maior incidência, 32 %, recai nas Bibliotecas. Provavelmente, justifica-se a preferência por esta fonte de informação, devido a Biblioteca ser, tradicionalmente, uma unidade de informação em que o homem testemunha e revela suas necessidades através de uma ação presente, por demonstrar, também, através de seus produtos e serviços uma proximidade com as inquietações e interesses informacionais dos usuários que buscam sua ajuda.

O uso do Arquivo, Livraria e Base de Dados como fontes de informação, é feito por 4,5 % dos médicos, respectivamente, em suas necessidades de informação. Considera-se o índice baixo, principalmente, quando se associa ao grande volume de informações organizadas,

selecionadas, tratadas e disponíveis nestas fontes e que na verdade demonstraram serem desinteressantes e pouco atrativas sobre o desejo da satisfação das necessidades informacionais do grupo de médicos estudados. Destaca-se as Bases de Dados BIREME – Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde, LILACS – Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde e MEDLINE – Sistema Online de Busca e Análise de Literatura Médica, entre outras, que proporcionam uma gama de informações de caráter científico e acadêmico na área médica e de saúde humana.

Enquanto isto, 54,5 % dos médicos afirmaram preencher suas necessidades de informação com a utilização da Internet, que consegue, na sociedade contemporânea agregar, produzir e distribuir de forma intensa determinado assunto ou informação. Acredita-se, também, que a facilidade e o acesso rápido à informação desejada motiva estes profissionais a buscarem neste suporte os subsídios relevantes para suprirem suas necessidades, suficientemente adequadas para o desenvolvimento de suas práticas nas USF.

Inseridos nesse contexto, encontram-se os canais informacionais, talvez, mais direcionados aos interesses dos médicos, por serem mais objetivos, tratem de assuntos diversificados e necessários para tomada de decisão na área de atuação médica. Visando identificar se os Periódicos/Revistas; Monografias/Dissertações/Teses; Anais de Congressos/Seminários e Simpósios; ou então Livros e Canais Eletrônicos, etc., fazem parte do cotidiano dos médicos, perguntou-se **“Que canais informacionais costumavam utilizar”**, Gráfico 2.

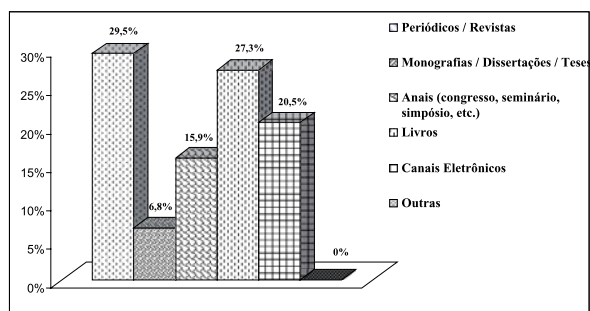


Gráfico 2: Canais de informação utilizados.

Fonte: Dados da Pesquisa/2007

Os canais de informação utilizados pelos médicos para se informarem, lerem, pesquisarem ou satisfazerem outras necessidades são variados, 29,5 %, preferem os Periódicos/Revistas. Pode-se justificar a preferência do grupo por este tipo de documento devido apresentarem conteúdos especializados e significativos para o campo da saúde, como a Revista Brasileira de Ciências da Saúde (REBRASA) e a Revista de Saúde Pública da Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

Alguns médicos, 6,8%, confirmaram que as Monografias, Dissertações e Teses são os canais informacionais que mais costumam usar. Comprovou-se com esses resultados, que possivelmente, o hábito da pesquisa não é estimulado, necessário ou pouco desenvolvido no âmbito das USF e que o conhecimento e a pesquisa de cunho científico não despertam interesses, pois acredita-se não haver tempo para experimentar, testar, medir, etc., na prática destes profissionais. Quanto aos Anais de Eventos, os dados revelaram que 15,9 % dos médicos demonstraram valorizá-los enquanto canal de informação útil. Convém destacar que este canal proporciona informações significativas, críticas e atualizadas, no campo da ciência, difundidas, através de eventos de natureza científica. Dentro destes eventos destacam-se os Cursos de Qualificação em Diabetes e Pré-Natal, promovido pela Secretária de Saúde do Município de João Pessoa - Pb, Capacitação para Administração e Utilização de Vacinas Preventivas de Doenças Virais, Palestras de Atualização e Seminários visando trocas de experiências e intervenções médicas voltadas ao contexto dos PSF.

Percebe-se que a informação, mais precisamente os canais informacionais, constitui-se uma “ponte”, como afirma Moraes (1994), entre as idéias de algumas pessoas, as idéias ou conhecimentos de outras com os fatos da realidade. Fato constatado nos vários setores da sociedade, inclusive na área de saúde, que de acordo com o estudo de Carvalho (2004) é de fundamental importância para alimentação de processos racionais e contínuos, pois favorecem à tomada de decisão e conduzem ao desenvolvimento de ações e outras atividades capazes de impactar a situação vigente da saúde. Desta forma, faz-se necessário confirmar a

relevância da informação para os médicos vinculados ao PSF através dos percentuais demonstrados ao optarem pelos Livros, 27,3 %, e Canais Eletrônicos, 20,5 %, como suportes informacionais que costumam utilizar para suprir suas necessidades de informação.

A valorização dos canais de informação, Livros e Canais Eletrônicos, ora enfocado pelo grupo pesquisado é evidente e no que se refere à busca a outros canais de informação, como nenhum participante, marcou essa alternativa o percentual relevante de canais de informação utilizados pelos médicos quando necessitam se informar, relaciona-se as condições com que estas ações acontecem, se é diária, semanal ou mensalmente, daí então, perguntou-se aos médicos **“Com que frequência eles utilizavam esses canais de informação”**. 61,5 % dos médicos, utilizam, quase todos os dias, dos canais informacionais para satisfazerem suas necessidades de informação, isto demonstra o interesse pela informação e que, provavelmente, este interesse tenha se transformado em hábito e por isso sua relação com os canais de informação seja positiva e excelente.

A frequência, também, se dá mais com menor intensidade, pelos médicos, que afirmaram empregar habitualmente, uma vez por semana, 23,1 %, e outros médicos duas ou três vezes por semana, 15,4 %, os canais de informação nas suas rotinas de trabalho, como suporte necessário para recuperação da informação ou satisfação de um desejo informacional. Sabe-se, porém, que os profissionais que atendem nas USF demandam grande fluxo de informação e a utilização desses canais suscita soluções para as inquietações, dúvidas, carências e necessidades informacionais surgidas no cotidiano prático dos médicos. Destaca-se ainda que nenhum médico demonstrou preferência, ou melhor, necessidade, em utilizar os canais de informação todos os dias ou menos de uma vez por mês para satisfazer suas necessidades.

Até agora viu-se que o grupo pesquisado demonstrou conhecer e utilizar, numa periodicidade aceitável, as fontes e os canais de informação para satisfazer as necessidades surgidas em decorrência da execução de ações nas USF. No entanto, foi preciso buscar em outra pergunta as respostas que viessem esclarecer os interesses e os motivos encontrados pelos médicos quando

consultavam e interagiam com os suportes informacionais. Nesta perspectiva, questionou-se ao grupo **“O que procurava nos canais informacionais, durante o processo de busca da informação”**.

Constatou-se que, 41,4 % dos médicos adquirem nos canais de informação conhecimento, demonstrando, assim, uma pré-disposição do grupo para apreender coisas novas, ampliar o universo intelectual e cultural e ascender o seu acervo profissional de informações viáveis e aplicáveis ao universo das USF. Este consistente percentual é demonstrado em outras alternativas de respostas, quando 24,1% e 34,5 % dos médicos afirmaram, respectivamente, buscar soluções nos canais de informação para os problemas imediatos relacionados ao desenvolvimento de suas atividades e também quando buscam informações utilizáveis nas USF.

Firma-se a idéia, que os resultados apresentados mostram uma certa preocupação e envolvimento profissional dos médicos com os problemas e com as possíveis soluções encontradas nos canais de informação para resolver as dificuldades encontradas no contexto das USF. Isto nos leva a acreditar que a efetiva participação dos médicos pode contribuir, positivamente, com a concretização e com o aumento do respaldo do PSF junto à sociedade. Destaca-se ainda que “nenhum médico procura os canais de informação para comunicar-se com seus pares”, o que deixa, claro, que o grupo pesquisado conseguiu satisfazer-se com as alternativas supracitadas.

Conscientes da importância dos canais de informação para sanar as necessidades e as dificuldades informacionais encontradas no dia-a-dia das USF e tomando como suporte teórico as afirmações de Araújo (1999), a qual ressalta que não adianta recuperar apenas a informação e os dados, os sistemas têm que oferecer infra-estruturas adequadas e necessárias para o armazenamento, consolidação, análise, organização, divulgação e disseminação. Assim, procurou-se saber **“Qual a principal barreira enfrentada ao utilizar a informação em suas atividades, na Unidade de Saúde da Família”**, objetivando identificar o que impede os profissionais médicos de colocarem em prática, nas USF, as informações obtidas, Gráfico 3.

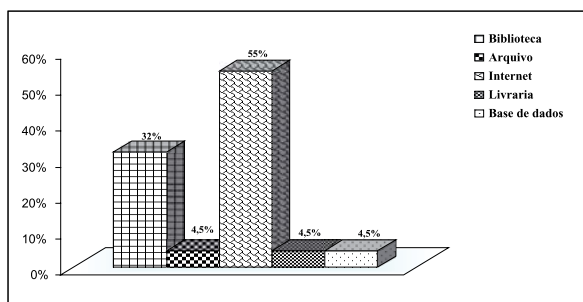


Gráfico 3: Barreiras ao uso da informação.

Fonte: Dados da Pesquisa / 2007

É patente os percentuais negativos apresentados em relação as barreiras informacionais, o que dificulta o planejamento, o acompanhamento e a avaliação dos serviços de saúde prestados á população local. A estrutura física inadequada das USF foi apontada por 33,3 % dos médicos como a principal barreira informacional, isto pode estar relacionado a incapacidade física dos locais de trabalho de proporcionarem a estes profissionais condições de fazerem uso eficaz da informação e do conhecimento, como também, a utilização de procedimentos técnico-científicos mais acurados. Entretanto, faz-se necessário ressaltar que o Município de João Pessoa, Paraíba, possui projetos arquitetônicos de ampliação e padronização para as USF, fato constatado durante a coleta de dados feita pelos pesquisadores.

Estas dificuldades tornaram-se ainda evidentes quando 11,1 % dos médicos afirmaram não terem condições de colocar em prática as informações necessárias, devido à falta de conscientização da população em relação às ações de saúde. Provavelmente, a efetivação de campanhas, palestras e eventos participativos e/ou educativos contribuam para o esclarecimento a respeito das USF e conseqüentemente venha favorecer a redução desta falta de consciência. Faz-se necessário, também, incluir neste cenário os percentuais obtidos com as respostas de 38,9% dos médicos, os quais declararam ausência de recursos materiais e humanos insuficientes para o planejamento, tomada de decisão e promoção de ações.

Os dados demonstram que há insuficiência, ou melhor, a inexistência de recursos materiais e humanos impossibilita uma produção de ações e uma disseminação

de serviços de saúde de qualidade, que atenda, de fato, as reais necessidades da população. Percebe-se desta forma uma inter-relação entre os percentuais ora apresentado, pois se não existe recurso materiais e humanos suficientes para difundir a informação, conseqüentemente os níveis de consciência da população permanecerão, culturalmente, inalterados.

Outra barreira informacional enfrentada pelos médicos ao tentarem utilizar a informação nas USF é a dificuldade da Secretaria de Saúde em atender e responder as demandas informacionais solicitadas por estes profissionais. Fato este constatado por 16,7% dos médicos pesquisado, o que nos leva a acreditar que a instituição responsável pela administração e coordenação do PSF possui limitações no que se refere a dispor informações precisas em tempo hábil, dificuldades em atender e levar assistência a todas as USF e a disponibilização, em suas instalações, de uma rede de comunicação que venha facilitar o contato (médicos/Secretaria de Saúde) e com isso, diminuir a distância geográfica e informacional.

Destaca-se que na busca e uso da informação desejada, mesmo depois da crescente disseminação das novas tecnologias da informação e comunicação na sociedade, haverá, como coloca Araújo (1998), barreiras que dificultarão a veiculação eficaz da informação entre os usuários. Informação esta significativa para o estudo de usuários, pois conhecer as necessidades, expectativas, estratégias, esforços demandados, dificuldades encontradas e o que sentem os médicos durante o processo de uso da informação no contexto das USF é o que se apresenta o item seguinte.

3.3 Situação recente de uso

Sabendo que a informação é uma ferramenta valiosa e útil para os seres humanos em suas tentativas de alcançar objetivos para sua vida particular ou profissional e que para prosseguir com sucesso o homem deve conferir sentido e significado para esta informação. Ferreira (1995) menciona que o ser humano é passível de provocar e produzir sentidos a informação, devendo-a interpretar, torná-la lógica, compreensível, significativa, supõe, reforça a autora, "fazer sentido". Nesta perspectiva solicitou-se do grupo pesquisado que

“Descrevesse o problema/situação mais recente que o/a levou a busca e o uso da informação”, procurando, deste modo, verificar o motivo que lhe conduziu a buscar e utilizar insumos informacionais.

As respostas obtidas apresentaram uma diversidade de opiniões, demonstrando assim, que os profissionais pesquisados encontram-se provavelmente condicionados a promoção de saúde, a prevenção de doenças agravantes, ao tratamento e reabilitação, tanto no âmbito das USF ou através da viabilização e encaminhamentos para órgãos ligados à saúde. Observa-se, que estes médicos estariam também predispostos a buscar e usar a informação para solucionar os problemas surgidos, como mostra as afirmações seguintes:

- Atualização terapêutica e diagnóstica para o atendimento de recém-nascidos (M7);
- Profilaxia e tratamento de doenças, como: malária, esclerose, hanseníase, rubéola e tóxico (M1; M12; M13);
- Aplicação de medicamentos nos pacientes com dengue hemorrágica (M9);
- Acolhimento e trato da saúde mental (M8);

Um usuário (M10) afirmou não existir problema algum que o levasse a procurar informações, situação, porém, preocupante, pois mostra em sua essência uma possível desmotivação e desinteresse deste profissional em relação ao valor da contribuição da informação no avanço e melhoria da saúde/doença. Então, faz-se necessário confirmar a relevância do processo de busca e uso da informação para estes médicos através das respostas da outra pergunta: **“Que estratégias de busca de informação utilizam para solução de um problema/situação”**, a qual evidenciou uma participação relevante do grupo pesquisado, que usufrui dos benefícios informacionais e planejam suas ações de buscas para solucionarem seus problemas, fato revelado através das afirmações:

- Acessam a internet (M1; M2; M4; M12);
- Procuram livros, folhetos, manuais informativos e revistas especializadas (M3; M5; M6; M9; M11);
- Busca ajuda de seus pares (M7);
- Contato com a Secretária de Saúde (M13);

Percebe-se, através dessas afirmações, que um número considerável de médicos buscam em suportes informacionais diversos satisfazerem suas necessidades, desejos e inquietações surgidas no contexto das USF, porém, asseguraram negativamente, em uma outra pergunta, **“Sobre as significativas dúvidas (receio/anseio/expectativa) que lhe ocorreu no decorrer de busca da informação”** terem dificuldades e incertezas durante o processo de busca informacional, ora justificado nas falas transcritas a seguir:

- Tenho receio de usar a Internet (M7; M8; M9);
- Não saber acessar sites (M1);
- Dificuldade de encontrar trabalho da área (M2);
- Não encontra material suficiente para pesquisa (M12; M13);

Baseado nestas justificativas, e de acordo com um número significativo de médicos que buscam, nos canais de informação “tradicionais” (livros, folhetos, manuais informativos e revistas especializadas) possíveis soluções para problemas/situações surgidos no cotidiano das USF, demonstrando assim, que as novas tecnologias da informação no caso da Internet e site de buscas ofereçam desafios, esforços e dúvidas que dificultam acessar e recuperar a informação desejada.

Faz-se necessário destacar, também, que um número relativamente pequeno de usuários médicos, (M5; M10; M11) ou 23%, afirmaram não terem dificuldades ou dúvidas quando buscam informação. Percentual este considerado não significativo, pois sabe-se que durante o processo de busca e conseqüentemente no uso da informação, a demora, a insatisfação, o não alcance da informação almejada são fatores presentes e chamados pelos estudiosos da área como barreiras ou obstáculos informacionais. As dúvidas e as dificuldades ora apresentadas serão aferidas novamente quando o grupo pesquisado respondeu a outra pergunta: **“Que barreiras/obstáculos (idioma, tempo, acesso, termos técnicos, qualidade e restrições da informação...) surgiram no decorrer da busca e uso da informação”**, tentando constatar o que na verdade atrapalha a busca e o uso eficaz da informação. Desta forma, pode-se conhecer e

elencar, logo em seguida, as barreiras/obstáculos que reduzem a efetividade informacional dos médicos:

- Barreiras de idioma (M9);
- Barreiras e restrições de tempo (M1; M2; M5; M9; M10; M12; M13);
- Obstáculos ao acesso informacional (M7);
- Restrições e falta de canais informacionais (M8; M12);

Observa-se que estas barreiras/obstáculos limitam o acesso a busca e ao uso da informação e/ou conhecimento no ambiente das USF, impedindo, acredita-se, que os profissionais da saúde exerçam dignamente e de certa forma insuficiente os serviços de atendimento ao público. A falta de tempo se destaca, provavelmente, ao associá-lo as exigências estabelecidas pelo PSF, como o cumprimento de uma carga horária de 40 horas semanais, restringe e dificulta, consideravelmente, a obtenção e execução precisa da informação pelos médicos. Estes profissionais, ao serem indagados em outra pergunta a respeito das **“Suas expectativas no momento do uso da informação adquirida”**, afirmaram estar inseguros, ansiosos e ainda com dúvidas, (M2; M7; M12), para colocar em prática e de forma satisfatória a informação recuperada. Isto, possivelmente, corresponde a uma não compreensão eficaz e exata da informação, o que pode contribuir para o estado de incertezas durante o monitoramento das ações e dos procedimentos de saúde no contexto das USF.

Por outro lado, constatou-se que os usuários médicos, (M5; M6; M8; M9; M11), conseguem, com eficácia e satisfação, transformar as informações obtidas durante o processo de busca em ações concretas e relevantes para o público assistido nas USF. Estas constatações permitiram constituir uma relação com os resultados obtidos em outra pergunta, onde os médicos foram solicitados a responder se **“Estão satisfeito ou não com as informações obtidas, justificando em qualquer dos casos sua resposta”**.

Os dados indicam que um total de oito médicos (61,5%), estão satisfeitos com os insumos informacionais adquiridos, os quais proporcionam esclarecer dúvidas, são precisos e facilitam a atualização, isto foi demonstrado através das justificativas apresentadas à seguir:

- Esclarecimento das dúvidas (M3);
- Por encontrar, geralmente, o que se necessita (M9);
- Principalmente quando precisa se atualizar (M12);

Observa-se, que para o usuário M12 as informações obtidas para se atualizar pode estar relacionada a um suporte de apoio no processo decisório, possibilitando resolver ou minimizar questões de ordem sanitária, epidemiológica, planejamento familiar, prescrição de medicamento e sobre o tratamento e prevenção de doenças. Apesar da satisfação demonstrada por estes profissionais com as informações obtidas, destaca-se que cinco médicos (38,5%), apresentaram-se como insatisfeitos, fato evidenciado através das justificativas dos usuários M2 e M11, que afirmaram serem poucos os materiais e os trabalhos na área de saúde que atendam as necessidades deles.

Tomando-se como base os posicionamentos afirmativos dos médicos e de acordo com os crescentes índices apresentados em relação a satisfação destes profissionais com a informação obtida, pode-se constatar que a informação é uma ferramenta importante e edificante para atuação dos médicos no cotidiano das USF. Este pressuposto possibilita ser aferido e correlacionado com os resultados adquiridos em outro questionamento, no qual os médicos foram solicitados a **“Comentar a respeito das experiências com a busca e o uso da informação nas Unidades de Saúde da Família e sobre sua participação na realização desta pesquisa”**. Obteve-se, segundo o grupo pesquisado, os seguintes comentários:

- a) Melhora no atendimento, porém, com a necessidade de uma rede informacional entre as USF e a Secretária de Saúde para marcar consultas (M1; M12; M13);
- b) Capacitação informacional e uma redução no número de pacientes atendidos nas USF, o que, provavelmente, resultaria em um maior tempo para dedica-se a pesquisa e estudo de campo (M2; M4; M7);
- c) Ampliação da busca e uso através de uma rede de computadores nas USF e tendo como suporte uma participação de multiprofissionais, perspectivando o alcance de melhoras da saúde paraibana e brasileira (M6; M8).

Percebe-se através das considerações a respeito das experiências dos médicos com a busca e o uso da informação nas USF uma significativa valorização da informação, enquanto elemento determinante para o fornecimento de subsídios, compreensão e tomada de decisão em uma dada situação. Estes demonstraram, também, que para alcançar com sucesso a informação, há necessidade de estarem conscientes dos serviços e produtos informacionais existentes, o que requer uma qualificação profissional nesta área e disponibilidade de tempo para estudar e pesquisar. Observa-se, ainda, que os acessos, as ações e os contatos, tornar-se-iam mais fáceis e próximos, geograficamente, com a implantação de uma rede informacional entre as USF e a Secretária de Saúde.

Quanto à participação dos médicos na pesquisa, ficou evidente que há possibilidade de colaboração do estudo no que se refere à identificação das necessidades e usos da informação destes profissionais e, expectativas, no tocante as melhorias da estrutura física e informacional das USF advindas da Secretária de Saúde, como mostra as afirmações seguintes:

- Apoiar a satisfação das necessidades informacionais dos médicos (M5);
- Melhorar as condições de trabalho das USF (M1; M9; M10);
- Maior integração da Secretaria de Saúde com as ações do PSF (M12);
- Informatização das USF (M11; M13).

Frente a essas afirmações, constata-se que o grupo pesquisado consegue, preliminarmente, atribuir sentidos e dar significados às informações obtidas, demonstrar interesse em querer buscar e conhecer o novo, encontra-se também preocupado, principalmente, com as condições de trabalho e com a ausência de uma rede informacional entre as USF e a Secretaria de Saúde.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A informação constitui-se um elemento de destaque nesse século, sendo necessária para o desenvolvimento de práticas cotidianas e profissionais do homem e importante para a

efetivação de estudos de usuários. Constatou-se através deste estudo, que os médicos do Distrito Sanitário V, da cidade de João Pessoa - PB não são vinculados a nenhuma unidade informacional, que a pesquisa é relevante para a área de saúde e principalmente para o campo da Ciência da Informação, pois contribui para o conhecimento e a compreensão do processo de busca e uso da informação. Destaca-se que as necessidades e inquietações informacionais destes profissionais surgem no contexto do Programa de Saúde da Família e que são satisfeitas e preenchidas, em parte, através da busca e uso de fontes e canais de informações variadas.

Para intervir, eficazmente, no processo de saúde/doença humana, os médicos demonstraram que buscam, cotidianamente, na Internet, as informações desejadas e que as estruturas físicas inadequadas das USF e a ausência de recursos materiais e humanos, impedem e dificultam o desenvolvimento prático de ações e procedimentos voltados para a população, consolidando assim, como barreiras informacionais. A falta de tempo é a barreira/obstáculo mais presente na vida dos profissionais estudados. Iniciativas devem ser tomadas para minimizar essas barreiras e possibilitar melhor fluência nas atividades dos médicos. Nesse sentido o município já vem desenvolvendo projetos de melhoria nas instalações físicas, enquanto o investimento feito na área informacional é considerado ainda insuficiente para atender as necessidades de informação dos médicos e dos usuários das unidades que necessitam de seus serviços.

Apesar das dificuldades apresentadas durante o processo de busca e uso da informação, o grupo pesquisado consegue de forma incipiente interagir e atribuir sentidos/significados para as informações obtidas, apontam ainda para a criação de uma rede informacional ligando as USF à Secretaria de Saúde e acreditam no valor das informações disponibilizadas para os pesquisadores, como atributos concretos e significativos, capazes de propiciarem num futuro próximo melhorias nas condições de trabalho e satisfações plenas das necessidades e usos da informação.

NEEDS AND INFORMATION USES: a study with doctors of the Family Health Unit, from the Sanitary District V, of João Pessoa city, PB.

ABSTRACT

Research performed with doctors introduced to Family Health Program, with the goal of analyzing the needs and information uses of doctors of the Family Health Units – FHU, from the Sanitary District V, of João Pessoa city, PB. For this has been used theoretical reference of Users Study, in the alternative perspective and under the focus of Brenda Dervin's "Sense-Making" pattern. The data collect has been done through questionnaires. The results have showed that the doctors have no relation with information through Internet searches, constantly live with problems of physical, information, material and human order at the FHU and in a incipient way give sense and significance to the obtained information.

Keywords:

Information users, Information needs, Information uses, Family Health Unit

Artigo recebido em 14/06/2009 e aceito para publicação em 24/06/2009

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Eliany Alvarenga. Informação, Sociedade e Cidadania: gestão da informação no contexto de organizações não-governamentais (ONG's) Brasileiras. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v 28, n.2 p.155-157, maio/ago. 1999.

_____. **A Construção da Informação: práticas informacionais no contexto de organizações não-governamentais/ONGs brasileiras.** 1998. 221f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 1998.

BRASIL, Manual do Sistema de Informação de Atenção Básica – SIAB, Brasília, DF, 1998.

CAPURRO, Rafael. **Epistemology and Information Science.** 1985. Disponível em: <<http://www.capurro.de/trita.htm>>. Acesso em: 16 maio 2008.

CAPURRO, Rafael; Hjørland, Birger. The concept of information. **Annual Review of Information Science and technology.** v. 37, 2003. Disponível em: <<http://www.capurro.de/infoconcept.htm/>>. Acesso em: 30 maio 2008.

CARVALHO, André Luis Bonifácio de. **A gestão da informação em saúde e o município: um estudo sobre municípios que implantaram o Programa Saúde da Família e que estão integrados ao Projeto de Rede Estadual de**

Informação em Saúde REIS/RNIS-PB. 2004. 126 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Universidade Federal da Paraíba / CCSA, 2004.

DERVIN, Brenda. Information ↔ Democracy: an examination of underlying assumptions. **Journal of the American Society for Information Science.** v. 45, n. 6, p. 369-387, 1994.

DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, v.21, p.3-33, (1986).

FERREIRA, Sueli Maria S. P. Novos paradigmas e novos usuários da informação. **Ciência da Informação.** Brasília. v. 25., n. 2., maio/ago., 1995.

_____. **Redes eletrônicas e necessidades de informação: abordagem do Sense-making para estudo de comportamento de usuários do Instituto de Física da USP.** 165f. Tese (Doutorado em Ciência da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, 1995.

_____. **Estudos de necessidade de busca e uso de informação: das abordagens tradicional à abordagem de Sense-making.** Porto Alegre, 1997. Disponível em: <www.eca.usp.br/núcleo/sense/index.htm>. Acesso em: 21 ago. 2007.

FIGUEIREDO, Nice. Usuários. In: _____. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação** São Paulo: Polis, 1999, cap. 1. p. 10-54.

- GUINCHAT, Claire; MENOU, Michel. Os Usuários. In: ____ **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: IBICT, 1994. p. 481 - 491.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza. (Org.) **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 10. ed. Petrópolis: Vozes, 1998.
- MORAES, I. H. S. **Informações em Saúde: da prática fragmentada ao exercício da cidadania**. São Paulo: HUCITEC, 1994.
- NASCIMENTO, Maria de Jesus; WESCHENFELDE, Sara. Necessidades de Informação dos Vereadores de Florianópolis. Estudo de usuários. **Informação e Sociedade: estudos**. João Pessoa, v. 12., n. 1., p. 252-289, jan./jun. 2002.
- RICHARDSON, Roberto Jarry et al. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999.
- SANZ CASADO, Elias **Manual de estudos de usuários**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Rui Pérez: Pirâmide, 1994.
- SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectiva em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v. 1., n. 1., p. 41-62., jan./jun. 1996.

