

**REGINA GOULART LOURENÇO**

Biblioteca virtual temática em saúde -  
Interatividade com usuário leigo

Dissertação de mestrado  
Março de 2013



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO  
ESCOLA DE COMUNICAÇÃO  
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

**REGINA GOULART LOURENÇO**

BIBLIOTECA VIRTUAL TEMÁTICA EM SAÚDE -  
INTERATIVIDADE COM USUÁRIO LEIGO

RIO DE JANEIRO

2013

REGINA GOULART LOURENÇO

BIBLIOTECA VIRTUAL TEMÁTICA EM SAÚDE -  
INTERATIVIDADE COM USUÁRIO LEIGO

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Convênio entre o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia e Universidade Federal do Rio de Janeiro / Escola de Comunicação, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Orientador: Prof. Dr. Jorge Calmon de Almeida Biolchini

Rio de Janeiro

2013

L892 Lourenço, Regina Goulart  
Biblioteca virtual temática em saúde - Interatividade com usuário  
leigo / Regina Goulart Lourenço. -- 2013.  
147 f.: il.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação — Programa de Pós-graduação em Ciência da informação, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Escola de Comunicação, Rio de Janeiro, 2013.

Orientador: Jorge Calmon de Almeida Biolchini.

1. Biblioteca Virtual. 2. Interatividade. 4. Estudos de Usuário. 3. Ciência da Informação. 4. Promoção da saúde. 5. Comunicação – Teses. I. Biolchini, Jorge Calmon de Almeida (Orient.). II. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Escola de Comunicação. Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. III. Título.

CDD 020

**REGINA GOULART LOURENCO**

BIBLIOTECA VIRTUAL TEMÁTICA EM SAÚDE -  
INTERATIVIDADE COM USUÁRIO LEIGO

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Convênio entre o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia e Universidade Federal do Rio de Janeiro / Escola de Comunicação, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Aprovada em:

Jorge Calmon de Almeida Biolchini, Prof. Dr. - Orientador  
(PPGCI-IBICT/UFRJ)

Rosali Fernandez de Souza, Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup>.  
(PPGCI-IBICT/UFRJ)

Sueli Angelica do Amaral, Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup>.  
(UNB)

## **AGRADECIMENTOS**

Ao Professor Dr. Jorge Calmon de Almeida Biolchini, pela orientação sempre incansável no processo de construção e desenvolvimento desta pesquisa.

As Professoras Dras. Rosali Fernandez de Souza, Suely Angélica do Amaral e Rose Marie Santini, bem como ao Professor Dr. Marcos Cavalcanti, por terem aceito o convite para participar da banca na defesa da minha dissertação.

As Professoras Dras. Rosali Fernandez de Souza, Sueli Angélica do Amaral, e Rose Marie Santini, pelas contribuições e sugestões dadas no processo de qualificação e que ajudaram a traçar o melhor caminho para o desenvolvimento desta dissertação.

Às Professoras e Professores do PPGCI do IBICT-UFRJ, pelos ensinamentos transmitidos, fundamentais não apenas para a elaboração deste trabalho, como para meu crescimento pessoal.

Aos funcionários do IBICT e da UFRJ, pelo atendimento atencioso que sempre me dispensaram.

Aos colegas da turma de 2010 do PPGCI/IBICT-UFRJ que gentilmente me acolheram como ouvinte e participe das atividades da turma.

Aos mestrandos da turma de 2011 do PPGCI/IBICT-UFRJ com os quais tive oportunidade de desenvolver trabalhos e trocar experiências gratificantes.

Ao grupo de orientandos do Professor Dr. Jorge Biolchini com os quais dividi angústias, preocupações, dicas e muitas felicidades.

Aos amigos e amigas que fiz ao longo deste curso de mestrado e cujo carinho, afeição e admiração extrapolam o ambiente acadêmico.

Aos Dirigentes da Comissão de Implantação do Sistema de Controle do Espaço Aéreo – CISCEA, que possibilitaram a realização do trabalho empírico desta pesquisa.

A todos os participantes do trabalho empírico que contribuíram com suas declarações nas entrevistas.

Aos meus pais, pelos valores que me ensinaram.

Ao meu marido, meu grande incentivador nesta jornada, pela compreensão, encorajamento e carinho que nunca me deixou faltar.

LOURENÇO, Regina Goulart. **Biblioteca virtual temática em saúde - Interatividade com usuário leigo**. Rio de Janeiro, 2013. 147f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro - Escola de Comunicação, Rio de Janeiro, 2013.

## RESUMO

Este estudo apresenta e analisa o comportamento de usuários leigos, inseridos na classe socioeconômica definida como C, na busca por informação sobre saúde em biblioteca virtual. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica e exploratória para conhecer o potencial de interatividade comunicacional entre biblioteca virtual e usuário. Utiliza-se a área da saúde para exemplificar o estudo. Conceitos de informação, conhecimento, biblioteca virtual, comportamento de usuário, marketing e promoção da saúde são apresentados. Na pesquisa de campo foi empregado um conjunto de instrumentos para a coleta de dados que incluiu entrevista semiestruturada e questões para caracterizar o entrevistado, além da técnica do protocolo verbal (*think aloud*). Os resultados apontaram dificuldades, barreiras e expectativas dos usuários em relação às buscas efetuadas na biblioteca virtual. São apresentadas sugestões para ampliar a interação entre biblioteca virtual e usuário.

Palavras-chave: Estudos de usuário. Interatividade. Biblioteca virtual. Promoção da saúde. Ciência da Informação. Comunicação – Teses.

LOURENÇO, Regina Goulart. **Biblioteca virtual temática em saúde - Interatividade com usuário leigo**. Rio de Janeiro, 2013. 147f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro - Escola de Comunicação, Rio de Janeiro, 2013.

### **ABSTRACT**

This study presents and analyzes the behavior of layman users, embedded in socioeconomic class C, in the search for health information in the virtual library. This is a literature research and exploratory study to know the potential of interactivity and communication between virtual library and user. The health area was used to cater for the study. Concepts of information, knowledge, virtual library, user behavior, marketing and health promotion are presented. In the research field a set of instruments was used for the gathering of data that included semi-structured interview, questions to characterize the respondent, and the technique of thinking aloud. The results indicated difficulties, barriers and expectations of users in relation to the searches performed in the virtual library. Suggestions are made to expand the interaction between user and virtual library.

Keywords: Users study. Interactivity. Virtual Library. Health Promotion. Information Science. Communication - Theses.



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Protocolo para revisão sistemática de literatura .....	38
Figura 2 - Interface da Biblioteca Virtual NETWELLNESS .....	46
Figura 3 - Interface da BVS DIP - Tela da página principal .....	64
Figura 4 - Tela de interface da BVS DIP - Outras opções de busca sobre dengue...	79
Figura 5 - Interface da BVS DIP - Tela inicial para busca sobre dengue .....	80
Figura 6 - Interface da BVS DIP - Tela de resultado da busca sobre dengue, selecionada a partir do campo tema .....	80
Figura 7 - Interface da BVS DIP - Tela inicial para busca sobre dengue, digitada no campo de busca .....	81
Figura 8 - Interface da BVS DIP - Tela de resultado da busca sobre dengue, digitada no campo de busca .....	81
Figura 9 - Interface da BVS DIP - Tela de resultado da busca sobre dengue onde foi clicado o ícone que precede a palavra dengue .....	82
Figura 10 - Interface da BVS DIP - Tela de resultado da seleção do ícone que precede a palavra dengue no campo tema .....	82
Figura 11 - Tela da BVS DIP contendo a expressão de busca do entrevistado .....	94
Figura 12 - Interface da Net Wellness Consumer Health Information - Destaque do campo de avaliação do usuário.....	100
Figura 13 - Interface do Portal da Dengue coordenado pela UFRJ.....	101
Figura 14 - Interface do Portal da Saúde - Destaque para opção de informação para o cidadão.....	102
Figura 15 - Página principal do Portal da Dengue coordenado pela USP .....	103
Figura 16 - Interface do site da Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura de São Paulo sobre prevenção da dengue.....	104
Figura 17 - Tela resultante da consulta à opção Dengue - Mudanças que Fazem Diferença.....	105
Figura 18 - Tela resultante da consulta à opção Portal sobre o Combate à Dengue .....	106

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Diferenças entre revisão sistemática e não sistemática.....	37
Quadro 2 - Estrutura para combinação de elementos e termos utilizados na pesquisa de revisão sistemática.....	58
Quadro 3 - Correlação entre a questão de pesquisa e a sintaxe de busca.....	59
Quadro 4 - Relação de artigos provenientes das buscas de revisão sistemática pertinentes ao desenvolvimento da pesquisa.....	74
Quadro 5 - Caracterização socioeconômica do público-alvo da pesquisa.....	78
Quadro 6 - Questões relacionadas ao grau de satisfação da busca sobre dengue na BVS DIP.....	88
Quadro 7 - Questões relacionadas ao grau de satisfação com as informações sobre dengue recuperadas na BVS DIP.....	90
Quadro 8 - Questões relacionadas ao que chamou mais atenção, facilidades, dificuldades e sugestões para a busca na BVS DIP.....	92

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BIREME	-	Biblioteca Regional de Medicina
BVS	-	Biblioteca Virtual em Saúde
BVS DIP	-	Biblioteca Virtual em Saúde de Doenças Infecciosas e Parasitárias
CAM	-	Complementary and Alternative Medicine
CAPES	-	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CISCEA	-	Comissão de Implantação do Sistema de Controle do Espaço Aéreo
CRICS4	-	IV Congresso Regional de Informação em Ciências da Saúde
DeCS	-	Descritores em Ciências da Saúde
FACC		Faculdade de Comunicação
FAPESP	-	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo
FIOCRUZ	-	Fundação Osvaldo Cruz
HCI	-	Interação Humano-Computador
IBICT		Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IHM	-	Interação homem máquina
MeSH	-	Medical Subject Headings
ODLIS	-	Online Dictionary for Library and Information Science
OMS	-	Organização Mundial da Saúde
OMS	-	Organização Mundial da Saúde
OPAS	-	Organização Pan-Americana da Saúde
PPGCI		Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação
TC	-	Termo de Cooperação
UFRJ	-	Universidade Federal do Rio de Janeiro
UNICEF	-	Fundo das Nações Unidas para a Infância
USP	-	Universidade de São Paulo

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>13</b>
1.2	OBJETIVOS.....	22
1.2.2	Objetivos Específicos .....	23
1.3	ESTRUTURA DO TRABALHO .....	23
<b>2</b>	<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>25</b>
2.1	INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO.....	25
2.2	BIBLIOTECA E BIBLIOTECA VIRTUAL .....	28
2.3	PROMOÇÃO DA SAÚDE .....	35
2.4	REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA - FUNDAMENTOS .....	36
2.5	NECESSIDADES E COMPORTAMENTO INFORMACIONAL .....	39
2.5.1	Comportamento Informacional na Área da Saúde.....	43
2.6	BIBLIOTECA VIRTUAL E USUÁRIO – COMUNICAÇÃO E INTERATIVIDADE .....	48
2.7	PADRÕES COMPORTAMENTAIS.....	51
2.8	MARKETING.....	53
2.9	SISTEMAS DE RECOMENDAÇÃO .....	55
<b>3</b>	<b>MÉTODO</b> .....	<b>57</b>
3.1	REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA - COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DO USUÁRIO LEIGO .....	58
3.2	PESQUISA DE CAMPO .....	61
3.2.1	Público-Alvo.....	62
3.2.2	Biblioteca Virtual em Saúde para Utilização na Busca de Informação .....	63
3.2.3	Tema para Busca na BVS DIP .....	65
3.2.4	Instrumentos de Coleta de Dados .....	66
3.2.5	Estudo-Piloto .....	70
3.2.6	Aplicação da Pesquisa .....	70
3.3	BIBLIOTECAS QUE UTILIZAM TÉCNICAS DE RELACIONAMENTO COM USUÁRIOS .....	71
<b>4</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÃO</b> .....	<b>73</b>
4.1	REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA - COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DO USUÁRIO LEIGO .....	73

4.2	PESQUISA DE CAMPO .....	76
4.2.1	Estudo-Piloto .....	76
4.2.2	Aplicação da Pesquisa .....	77
4.2.2.1	Caracterização Socioeconômica do Grupo Entrevistado .....	77
4.2.2.2	Busca de Informação sobre Dengue .....	78
4.2.2.3	Biblioteca Utilizada para Aplicação da Pesquisa .....	83
4.2.2.4	Tema da Pesquisa.....	85
4.2.2.5	Instrumentos de Coleta de Dados .....	87
4.2.2.7	Entrevista Semiestruturada - Grau de Satisfação da Recuperação das Informações na BVS DIP.....	88
4.2.2.8	Entrevista Semiestrutura – Perguntas Abertas.....	92
4.2.2.9	Comportamento do Grupo.....	95
4.2.2.10	Entendimento das Tarefas a Serem Cumpridas.....	96
4.2.2.11	Idioma.....	98
4.3	BIBLIOTECAS QUE UTILIZAM TÉCNICAS DE RELACIONAMENTO COM USUÁRIOS .....	99
4.4	REFLEXÕES SOBRE O COMPORTAMENTO DOS ENTREVISTADOS.....	110
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS E PERSPECTIVAS FUTURAS .....</b>	<b>112</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>		
<b>APÊNDICE</b>		
	APÊNDICE A - Roteiro de Entrevista Semiestruturada.....	128
	APÊNDICE B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido .....	131
	APÊNDICE C - Revisão sistemática da literatura – Comportamento informacional do usuário leigo - Resultados .....	132
	APÊNDICE D - Sequência de telas da busca empreendida em 27/09/2012 por entrevistada do estudo-piloto .....	139

## 1 INTRODUÇÃO

A quantidade ilimitada de informações associada à capacidade dos mecanismos de busca para torná-las disponíveis de forma cada vez mais ágil pode parecer o cenário ideal para atender as mais diferentes necessidades de informação dos indivíduos que fazem busca *online* neste início do século XXI. No entanto, atender a diferentes tipos de necessidade informacionais de cidadãos que possuem níveis educacionais, econômicos e culturais distintos constitui-se um grande desafio da contemporaneidade. Transpor esse desafio de forma a prover condições de acesso à informação aos indivíduos de forma mais personalizada tem sido objeto de estudo de várias áreas do conhecimento, inclusive da Ciência da Informação.

O homem busca meios para auxiliá-lo a descobrir informação necessária para a solução de problemas cotidianos, subsidiar tomada de decisão, contribuir para a geração de novos conhecimentos, dentre outros. Para que isso seja possível, é necessário que o conhecimento seja construído com base em informações de fontes qualificadas, acessíveis em tempo hábil, disponibilizadas de forma interativa e em linguagem compreensível. A velocidade da disseminação e a facilidade de acesso à informação não implicam necessariamente em maior, ou melhor, qualidade de comunicação.

Estudioso na área da Ciência da Informação, Foskett (1973, p. 3) já alertava que possibilitar a obtenção de informações com o mínimo de dispêndio de tempo e de dinheiro e sem que as pessoas “sejam assoberbadas por grandes quantidades de material irrelevante” era um problema a ser enfrentado. Assim, reforça-se a importância da usabilidade, interatividade e adequação da linguagem utilizada para a transmissão da informação nos sistemas de informação disponibilizados na *Web*, de forma a propiciar sua compreensão pelo usuário, sobretudo pelo usuário leigo. Ressalta-se que usuário, em sentido abrangente, é qualquer pessoa ou organização para quem um produto ou serviço é concebido. De acordo com Houaiss (versão 2.0), “leigo é aquele que é estranho a ou que revela ignorância ou pouca familiaridade com determinado assunto, profissão, etc.; desconhecedor, inexperiente”.

É importante apontar que o acesso à informação propicia ganho de conhecimento, abrindo horizonte para novas possibilidades sociais dos cidadãos. Mas com tanta informação disponibilizada, acessível e compartilhada

simultaneamente por diferentes públicos, independente da localização física onde estiver (LÉVY, 1996, 1999), como tornar menos árdua a tarefa dos indivíduos leigos para encontrar informações que necessitam, sobre questões relacionadas à área da saúde, por exemplo, a partir de suas pesquisas?

A saúde é reconhecida em todos os foros mundiais e em todas as sociedades como um direito humano fundamental (BUSS, 2010). A qualidade de vida da população determina sua maior ou menor saúde. Introduzido pela Organização Mundial da Saúde (OMS) a partir da década de 1980, o conceito de promoção da saúde representa uma nova perspectiva de interpretar as necessidades e ações da saúde. Neste sentido, a promoção da saúde amplia o foco para o cuidado da saúde e não da doença, passando a valorizar mais intensamente determinantes socioeconômicos tais como educação, renda, condições ambientais; a fomentar transformações sociais, como melhoria da qualidade de vida, cidadania; e a se tornar fator estratégico do setor de saúde mediante ações de políticas públicas, reorientação do sistema de saúde, por exemplo. A promoção da saúde visa a garantir que todos os indivíduos tenham oportunidades iguais e capacitação que lhes permita realizar completamente seu potencial de saúde. Indivíduos e comunidades devem ter oportunidade de conhecer e controlar os fatores determinantes de sua saúde: acesso à informação, ambientes favoráveis, oportunidades para fazer escolhas mais saudáveis. Cidadãos com mais educação e com mais possibilidade de acesso à informação possuem maior conhecimento e acesso aos meios pelos quais as doenças podem ser evitadas e tratadas.

A *WEB* tornou-se um enorme e rico depósito para todos os tipos de informação, possui uma estrutura complexa de ligações e está em constante mudança de conteúdo. A facilidade de uso contribui para sua popularidade e para seu espantoso crescimento em tão pouco tempo. Mas não basta armazenar informação, “ela deve ser armazenada de modo organizado para que se possa voltar a utilizá-la” (MACGARRY, 1999, p.111). Nesse sentido, as bibliotecas podem ser vistas como uma extensão da memória do ser humano e, nessa condição, sua origem está associada à evolução da linguagem e da comunicação, da capacidade do ser humano em registrar, congelar e escrever a fala (MACGARRY, 1999). Assim, ao longo dos tempos, as bibliotecas vêm disponibilizando fontes de informação de forma organizada para os diversos públicos a que atendem. Estas sempre acompanharam o desenvolvimento tecnológico e foram dependentes da tecnologia

da informação (CUNHA, 2000) na busca por dinamizar seus serviços e visando a ofertar melhor serviço a seus usuários. Verifica-se, entretanto, que existe ainda uma lacuna nos serviços ofertados nas bibliotecas acessadas remotamente: a inexistência de recursos que guiem o usuário durante suas buscas.

Informações relativas à navegação do usuário nos espaços e conteúdos da biblioteca, por exemplo, não são, de modo geral, armazenadas, organizadas e analisadas pelas bibliotecas virtuais com objetivo de definir perfis de usuários. Desta forma, as bibliotecas virtuais não dispõem de recursos que lhes possibilite conhecer perfis de comportamento de seus usuários. Em conhecendo o comportamento dos usuários, as bibliotecas poderiam desencadear novas ações, agregar valor aos serviços oferecidos. Dentre esses serviços pode-se citar: guiar o leitor mediante opções do tipo “quem pesquisou isso, também pesquisou aquilo”, muito utilizado na área de comércio eletrônico. Outra possibilidade é oferecer a opção de disponibilizar informação em uma linguagem mais adequada àquele usuário, apresentar opções como alterar o vocabulário de modo a torná-lo compatível com o perfil do leitor que está realizando a busca. Acredita-se que desta forma as bibliotecas amplificariam sua capacidade de fluxo informacional e de troca, atuando de forma mais proativa.

Essa relação de mútuo benefício entre o usuário e a biblioteca, nos remete à teoria da dádiva, sistematizada por Mauss<sup>1</sup> num ensaio clássico intitulado *Ensaio sobre a dádiva: forma e razão da troca nas sociedades arcaicas*, publicado em 1924.

A teoria da dádiva vem sendo resgatada como um modelo atual para se refletir sobre os fundamentos da solidariedade e das alianças nas sociedades contemporâneas. Segundo Mauss (2003), é possível observar em todas as sociedades existentes na história humana a presença constante de um sistema de reciprocidades de caráter interpessoal. Este sistema, que se expande ou se retrai a partir de uma tríplice obrigação coletiva de doação, de recebimento e de devolução de bens simbólicos e materiais, é conhecido como dom ou dádiva.

Ressalta-se que embora o sistema da dádiva seja mais evidenciado no plano das relações interpessoais – as redes de famílias, amigos e vizinhos – tal sistema tende a estar presente em todos os planos da vida social, incluindo o das relações funcionais. Neste sentido, as dádivas estão presentes em todas as partes

---

<sup>1</sup> Sociólogo e antropólogo francês, nascido em Épinal em 10/05/1872. É considerado como o pai da antropologia francesa.



“não são exclusivamente bens e riquezas, bens móveis e imóveis, coisas úteis economicamente” (MAUSS, 2003, p.191) e circulam com vários nomes: sorrisos, gentilezas, hospitalidades, serviços gratuitos, dinheiro, roupa, dentre outros. Segundo Mauss (2003, p. 188), “[...] o mercado é um fenômeno humano que, a nosso ver, não é alheio a nenhuma sociedade conhecida, mas cujo regime de troca é diferente do nosso”.

A dádiva de que trata Mauss “é uma lógica organizativa do social que tem caráter universalizante e que não pode ser reduzida a aspectos particulares como aqueles religiosos ou econômicos” (MARTINS, 2005, p.52). Martins argumenta que

diferentemente do sistema bipartido do mercado, que funciona pela equivalência (dar-pagar), na dádiva (dar-receber-retribuir), o bem devolvido nunca tem valor igual àquele do bem inicialmente recebido. Aqui, o valor importante não é o quantitativo, mas o qualitativo, e o que funda a devolução não é a equivalência mas a assimetria (MARTINS, 2005, p. 54).

Conforme pode ser depreendido da afirmação de Martins sobre a teoria de Mauss, a dádiva não tem a ver nem com relações binárias que são estabelecidas, de um modo geral, por uma relação de equivalência, nem com equivalência de valores. A dádiva é uma relação trinária, o que a torna mais rica duplamente a partir do momento em que o dar e o receber não estão condicionados a uma relação de equivalência. Em outras palavras, utilizar uma sentença de busca constituída de cinco palavras em um sistema de informação não quer dizer que irão retornar somente cinco respostas. No retorno pode vir nenhuma resposta como podem vir dezenas de respostas. Nesse sentido, também se pode concluir que a relação trinária é mais rica do ponto de vista humano e, de certo modo, do ponto de vista da informação também.

Pode-se supor, então, que na contemporaneidade, a teoria da dádiva pode estar presente na *WEB* pelo seu caráter “universalizante”, pela presença de atores coletivos e por apoiar-se no tripé dar-receber-retribuir. A rede disponibiliza informação, que é recebida pelo usuário, que retribui realizando novas buscas, agregando conhecimento, ou seja, uma relação mais rica. Sob esta perspectiva, pode-se estabelecer uma correspondência entre a teoria da dádiva e o que ocorre na *Web*. Nesse sentido, Mauss pode ser considerado uma referência antropológica rica e atual.

Considerando o contexto descrito acima, apresenta-se o seguinte problema de pesquisa: Como bibliotecas virtuais temáticas em saúde podem adquirir

funcionalidades que permitam proatividade dos recursos voltados para divulgação científica e interatividade com os usuários leigos para suprimento de suas necessidades de informação, no sentido de apoiar ações relativas à promoção da saúde?

A opção por direcionar este estudo para o usuário leigo e para a área da saúde leva em consideração o fato de que as bibliotecas virtuais de organizações de reconhecida credibilidade que disponibilizam informações sobre saúde são, primariamente, direcionadas a usuários especializados. Qual seja, o “indivíduo que possui habilidades ou conhecimentos especiais ou excepcionais em determinada prática, atividade, ramo do saber, ocupação, profissão, etc” (HOUAISS, versão 2.0). Cita-se a Biblioteca Regional de Medicina – BIREME como exemplo. Apesar de ter como objetivo contribuir para o desenvolvimento da saúde das populações da Região das Américas, democratização do acesso à informação científica e técnica e da legislação, promovendo o intercâmbio de conhecimento para a melhoria contínua dos sistemas de saúde, pesquisa e educação, as informações disponibilizadas pela Biblioteca Virtual em Saúde – BVS, que integra a BIREME, não são de fácil compreensão pelo usuário leigo, como observado no desenvolvimento desta pesquisa. A forma de construção do *site*, o vocabulário empregado, o tipo de material disponibilizado não atende ao usuário leigo. Entretanto, como a biblioteca está disponibilizada na Internet, o usuário leigo pode acessá-la. Porém, dificuldades encontradas fazem com que esse tipo de usuário abandone a busca e realize nova investida para encontrar fontes com as quais possa ter mais habilidade para navegar, acessar as informações pretendidas de forma mais amigável e poder compreender as informações. Sob esse prisma verifica-se que o usuário leigo precisa ser melhor assistido.

Vale registrar que na perspectiva da teoria da dádiva, sem o valor-confiança nutrido reciprocamente entre o produtor - no caso a biblioteca virtual temática em saúde - e o consumidor - o usuário leigo - as trocas entram em colapso. O valor-confiança constitui um atributo que apenas se desenvolve primariamente no nível das relações da dádiva: “no dar ao outro gratuitamente um crédito de honra, no acreditar que ao se dar esse crédito a alguém ele será retribuído com algo que faça circular adequadamente a confiança inicialmente depositada” (MARTINS, 2005, p. 58). Sendo assim, ao disponibilizar informação de qualidade, acessível à compreensão do usuário leigo, a biblioteca virtual temática em saúde poderá

estabelecer esse **novo** elo “valor-confiança”. Emprega-se, aqui, o novo, considerando que já existe na área da saúde um elo de valor-confiança entre as bibliotecas virtuais em saúde como a BIREME e o PubMed, por exemplo, e o usuário especializado.

Observa-se que na área do comércio eletrônico e de *marketing* eletrônico são utilizados recursos que propiciam maior interação entre usuário e instituição que disponibiliza o serviço. Neste universo, identifica-se que os princípios da teoria da dívida estão presentes, o usuário é mais participativo, as instituições agregam mais informações sobre o usuário, passando a conhecê-lo melhor e oferecer-lhe novas possibilidades de busca e de oferta de produtos. Quanto mais o usuário contribui, mais opções lhe são dadas pelo sistema.

Vislumbra-se assim que o emprego de técnicas de comércio eletrônico e de marketing eletrônico também pode ser utilizado em bibliotecas virtuais. Conhecer melhor o perfil do usuário que acessa o sistema de informação, organizar os *inputs* dos usuários, pode tornar o sistema mais eficiente e mais interativo. Estabelecer um relacionamento com o usuário leigo através de conteúdos informativos de seu interesse pode representar o novo elo “valor-confiança” já mencionado e ser uma estratégia plausível de competitividade para a biblioteca, agregando valor à informação.

A área da saúde é propícia para que as bibliotecas virtuais ofereçam, além de um sistema de busca, serviços úteis para seus usuários possibilitando a produção e o compartilhamento de conhecimento. Nesta área as relações se dão de forma intensa, com impacto significativo na vida das pessoas, e envolvem diversos atores.

Assim, é preciso identificar como é feito o fluxo comunicacional entre usuários e as bibliotecas virtuais temáticas em saúde, uma vez que no ambiente virtual os receptores de informação podem ser mais heterogêneos no que tange, por exemplo, à classe socioeconômica, ao nível educacional, ao gênero e à idade. Sendo assim, a teoria da dívida nos revela que a necessidade de relacionamento entre as pessoas é inerente à condição humana, e que, para permitir que as relações sociais ocorram, os indivíduos se dispõem a doar-se, na intenção de ter em troca alguma sinalização de que foram percebidos e aceitos, e, conseqüentemente, retribuir a doação de maneiras diversas, simétricas ou não simétricas, ou seja,

transmitindo conhecimento adquirido a outros indivíduos ou buscando novos conhecimentos.

## 1.1 JUSTIFICATIVA

Os benefícios no campo das relações econômicas e sociais propiciadas pela Internet são inegáveis no que tange as conquistas de bem estar individual e coletivo.

Entretanto, com a proliferação dos recursos tecnológicos a informação é oferecida exaustivamente e a maior dificuldade passa a ser selecionar, interpretar e definir aquela que melhor atende à necessidade do usuário. Afinal, qual a validade de uma informação em si mesma? Sua relevância resulta de onde ela é contextualizada, ou seja, de como ela pode ser utilizada na produção de bens, de serviços ou do conhecimento que gera.

A velocidade e o crescimento de forma descontrolada da Internet torna a localização de informações válidas difícil. Isso implica que mesmo usuários mais familiarizados com buscas na Internet podem não ter habilidade suficiente para localizar informações que precisam e que elas não sejam disponibilizadas por fontes confiáveis. Essa dificuldade tende a ser mais premente para o usuário leigo, que não tem o conhecimento necessário para avaliar quais fontes são confiáveis ou não quando buscam um determinado assunto. Nesse sentido, o usuário leigo enfrenta dois problemas: o primeiro é saber se a fonte é confiável ou não e, o segundo, é se o conhecimento obtido a partir de uma determinada fonte é válido ou não, pois como ele não tem conhecimento, ele absorve qualquer informação como verdadeira.

Em contrapartida, a Internet é capaz de proporcionar grandes benefícios como mencionado. Dentre eles estão: a possibilidade de maximizar o acesso à informação a um maior número e diversidade de usuários e, sua capacidade de interatividade, o que facilita os processos de comunicação tornando-os mais ágeis do que nos processos tradicionais. Na perspectiva de Santana (2005, p.13), a Internet possibilita a emancipação, “tornando a interação humana, tanto no campo da saúde como de outras dimensões da vida, mais lógica e menos passiva”.

Há um crescente afluxo de usuários consumidores de informação que não estão, ainda, preparados para lidar com o volume e a forma como a informação está disponibilizada na Internet. Dudziak informa que (2003, p. 23), o desconhecimento

ou a não utilização pelo indivíduo de “certos mecanismos de filtragem, organização e mesmo de apropriação da informação” pode levá-lo a um número tão volumoso de fontes que torna inviável uma análise dos resultados de forma fácil e rápida como se poderia supor inicialmente, condição que ainda é uma realidade neste início do século XXI.

Na área de saúde, o número de usuários engajados na busca de informação na Internet tem aumentado significativamente. Pesquisa realizada por Lorence e Park (2006) apontou que populações de baixa renda deveriam ser os principais consumidores de informação de saúde *online* em um futuro próximo e que tal situação implicaria na necessidade de serviços que oferecessem informações confiáveis e recuperação de fácil acesso.

Nesse sentido, o advento das novas tecnologias é especialmente significativo não apenas para novas formas de prestação de serviço das bibliotecas, mas também para propiciar a possibilidade de desenvolvimento de estudos sobre usuários, ferramentas e usos da informação, como afirma Buckland (2003). O autor argumenta que “a disponibilidade de novas fontes de dados e de novas ferramentas de pesquisa significa que pode haver novas formas de lidar com velhos problemas” (BUCKLAND, 2003, p. 2). Para tal, faz-se necessário a mobilização de um conjunto amplo e complexo de análise dos processos atualmente existentes nos serviços ofertados pelas bibliotecas virtuais.

O ponto central é que as bibliotecas virtuais são sistemas de informação com características de interatividade passiva, dependente das ações do usuário. Portanto, subutilizam o potencial de interatividade comunicacional entre o sistema e o usuário. No campo dos negócios que se desenvolvem no ciberespaço, tais recursos já são utilizados e as empresas os empregam para facilitar a produção e a comercialização de produtos ou serviços, visando a satisfazer os desejos, necessidades e anseios do consumidor, diferente do que ocorre, de um modo geral, nas bibliotecas virtuais em saúde.

Pressupõe-se que o cenário exposto acima favorece a que as bibliotecas virtuais, em especial as temáticas, passem a dispor de recursos que propiciem maior aproximação com seus usuários. Podem, além de captar, processar, armazenar informações e disponibilizar seu acervo, ofertar serviços diferenciados e com valor agregado, satisfazendo a demanda informacional dos cidadãos de forma efetiva. As bibliotecas virtuais temáticas em saúde podem somar-se aos instrumentos já

utilizados por órgãos governamentais para a divulgação de ações de políticas públicas, nas esferas federal, estadual e municipal.

As políticas públicas caracterizam-se pela provisão de serviços capazes de promover condições de vida digna ao cidadão, mediante esquemas de distribuição de renda ou de bens e serviços públicos, notadamente os da saúde, educação e segurança. Tais serviços são um direito de todos e dever do Estado, garantidos pela Constituição Federal de 1988.

A saúde é reconhecida como um recurso importante para os desenvolvimentos social, econômico e pessoal, assim como uma das mais importantes dimensões da qualidade de vida. É um assunto que permeia todas as camadas sociais e cujo interesse é inerente a todos os indivíduos. Pesquisas de opinião sobre problemas que afetam a vida diária de diversos grupos populacionais apontaram como prioritárias as questões relacionadas à saúde, ficando esta a frente de questões relacionadas à segurança e à educação (O Globo, 2011).

Ressalta-se que nas diretrizes do Ministério da Saúde para a Política Nacional de Promoção da Saúde a

[...].promoção da saúde é **uma estratégia de articulação transversal** na qual se confere visibilidade aos fatores que colocam a saúde da população em risco e às **diferenças entre necessidades, territórios e culturas presentes no nosso País**, visando à **criação de mecanismos que** reduzam as situações de vulnerabilidade, defendam radicalmente a equidade e **incorporem a participação** e o controle sociais na gestão das políticas públicas (BRASIL, 2010, p.12, grifo nosso).

Verifica-se que, no contexto de “articulação transversal”, a Ciência da Informação pode contribuir para a estratégia mencionada, devido ao seu caráter interdisciplinar, participando da criação de mecanismos que possam possibilitar o engajamento do cidadão para mitigar as necessidades e diversidade de culturas de nosso País, levando até a população informação com valor agregado.

Destaca-se, também, que nas diretrizes do Ministério da Saúde para a Política Nacional de Promoção da Saúde (2010, p. 20) é mencionada a necessidade de “Elaboração de materiais de divulgação visando à socialização da informação e à divulgação das ações de promoção da saúde”. Neste aspecto, percebe-se o potencial das bibliotecas virtuais temáticas em saúde como meio para disseminar informações de qualidade somando-se a outros instrumentos para a divulgação das ações previstas nas referidas diretrizes. Entretanto, além de qualidade, é necessário

que as informações sejam disponibilizadas de forma interativa e em linguagem compreensível pelo cidadão leigo.

A população leiga carece de um repositório de informações sobre saúde mais interativo, capaz de auxiliá-la em relação às suas necessidades de informação, podendo constituir-se em um fator inovador na divulgação de políticas de promoção de saúde. Porém, para a consecução de ações de promoção da saúde é necessário a participação do indivíduo. E para participar é necessário que o indivíduo tenha mais acesso à informação, saiba usá-la e se torne mais consciente, do contrário, não será possível contar com sua mobilização, sua atuação para resolver questões que podem afetar sua saúde, seu dia-a-dia. Exemplos de ações relacionadas à promoção da saúde que podem contribuir para a melhoria da qualidade de vida são muitos. Redução da obesidade, combate a dengue, são alguns deles.

Nesta perspectiva, acredita-se que dotar bibliotecas virtuais temáticas em saúde com recursos que subsidiem o usuário leigo na recuperação de informações que possam atender de forma mais eficaz às suas necessidades informacionais e em menor tempo, pode constituir um fator inovador e auxiliar nas ações públicas para a promoção da saúde, e, portanto, justificando a necessidade da realização de pesquisas mais aprofundadas sobre o tema e suas potencialidades.

A importância e o impacto das inovações tecnológicas na vida cotidiana dos cidadãos, influenciando o cenário econômico e social, é outro aspecto que necessita reflexões para melhor conhecimento de sua abrangência.

Destaca-se, igualmente, a contribuição que o estudo pode oferecer no fortalecimento da Ciência da Informação, sobretudo para aqueles voltados para estudos de usuário e sua interação com os sistemas de informação.

## 1.2 OBJETIVOS

### *1.2.1 Objetivo Geral*

Analisar recursos de bibliotecas virtuais temáticas em saúde em uso, que possam auxiliar o usuário leigo em relação às suas necessidades informacionais sobre saúde, com o objetivo de possibilitar o desenvolvimento de diretrizes que permitam o aprimoramento das condições de utilização da informação.

### 1.2.2 *Objetivos Específicos*

- Identificar a forma como o usuário leigo realiza buscas de informação na Internet sobre questões relacionadas à saúde, a fim de conhecer comportamentos, condutas e atitudes mais adotados, problemas e dificuldades mais encontrados, durante o desenvolvimento do processo;

- Identificar os principais problemas e dificuldades encontrados pelo usuário leigo na interação com bibliotecas virtuais temáticas para busca de informação em saúde, visando a analisar pontos críticos do processo realizado;

- Identificar a utilização de recursos e técnicas contemporâneas de relacionamento com usuários em bibliotecas virtuais temáticas em saúde, visando a verificar a contribuição de tais recursos para o aprimoramento da interatividade e usabilidade dos sistemas pelos usuários.

## 1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO

Esta dissertação é formada por cinco capítulos, que se seguem a presente Introdução, que constitui o capítulo 1.

No capítulo 2, apresenta-se o marco teórico em que são trazidos e discutidos conceitos que fundamentaram o desenvolvido desta pesquisa. Discorre-se sobre informação e conhecimento e as influências exercidas sobre os indivíduos. Aborda-se a definição de biblioteca e apresenta-se um breve histórico de sua evolução para o mundo virtual, sua importância como veículo para organização e disseminação de informação e de conhecimento na era da Internet, bem como se traça um pequeno resumo sobre o nascimento de biblioteca virtual na área da saúde no Brasil. Apresenta-se a conceituação do que é promoção da saúde, área escolhida para exemplificar como ocorre a busca de informação por usuários leigos. Inclui-se a conceituação sobre revisão sistemática da literatura tendo em vista a utilização de tal método para o levantamento do comportamento de busca de informação do usuário. Apresenta-se conceitos sobre a necessidade e o comportamento informacional dos indivíduos, enfocando-se como ocorre tal comportamento na área da saúde. Discute-se sobre comunicação e interatividade entre usuário e biblioteca virtual. Traz-se conceitos relacionados a padrões comportamentais dos indivíduos. Apresenta-se conceitos de *marketing*, e, por último discorre-se sobre sistema de



recomendação, ferramenta utilizada como forma de ampliar a interação entre clientes/usuários e prestadores de serviço.

No capítulo 3, descreve-se os métodos utilizados para a consecução da pesquisa. Elenca-se as etapas seguidas para o levantamento, de forma sistemática, da bibliografia sobre comportamento do usuário leigo na busca de informação sobre saúde. Apresenta-se os critérios para a seleção do público-alvo o qual a pesquisa investigou, da biblioteca utilizada na busca de informação, do tema pesquisado. Descreve-se os instrumentos para coleta de dados utilizados, o desenvolvimento do estudo-piloto para validar os instrumentos de investigação escolhidos e, por fim relata-se as etapas cumpridas durante a aplicação da pesquisa. Aborda-se, ainda, a pesquisa realizada na Internet para identificar bibliotecas virtuais que utilizam recursos para ampliar a interação entre o usuário e a biblioteca.

No capítulo 4, são apresentados e discutidos os resultados obtidos na pesquisa de revisão sistemática sobre o comportamento informacional do usuário leigo. Descreve-se e discute-se os resultados da pesquisa de campo efetivada com usuários leigos que realizaram busca de informação em uma biblioteca virtual na área da saúde. Transcreve-se os elementos fornecidos pelos entrevistados durante a realização de busca sobre dengue na biblioteca virtual utilizada como fonte de consulta para a pesquisa. Apresenta-se e comenta-se, ainda, os resultados conseguidos com a pesquisa na Internet sobre técnicas de relacionamento com o usuário, utilizadas em sistemas de informação.

As considerações finais e as perspectivas futuras do estudo constituem o capítulo 5, no qual são retomadas as questões identificadas como mais preponderantes para o alcance dos objetivos propostos e apresentados possíveis desdobramentos para a presente pesquisa.

Apresenta-se, por fim, além das referências das fontes citadas, os apêndices gerados em função do desenvolvimento da pesquisa.

## 2 MARCO TEÓRICO

A Ciência da Informação, as Ciências Cognitivas e o *Marketing* foram as áreas do conhecimento utilizadas para a fundamentação conceitual necessária ao desenvolvimento desta pesquisa.

Buscou-se também embasamento teórico para a realização do método de revisão sistemática da literatura visando ao levantamento de publicações referentes ao comportamento de busca de informação sobre saúde pelo usuário leigo, ponto central desta dissertação.

Tendo em vista a escolha da área da saúde para exemplificar o contexto em que a busca de informação se desenvolve, abordou-se conceitos relacionados a esta área.

### 2.1 INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

Informação é um recurso amplamente utilizado, cuja conceituação nem sempre é fácil de ser atribuída. Neste sentido, compartilha-se da perspectiva epistemológica de Morin<sup>2</sup> quanto à conceituação do termo 'informação'. Reproduz-se a assertiva do autor para quem "informação não é um conceito de chegada, é um conceito ponto de partida" (MORIN, 2011, p. 26). Ou seja, partindo-se do pressuposto que a informação é insumo para o conhecimento, julga-se que a partir de um dado conhecimento é necessário mais informação para gerar mais conhecimento, num processo incremental. Nesta perspectiva, informação é sim um ponto de partida como proposto por Morin.

Talvez isso justifique o empenho de pesquisadores e estudiosos de diferentes áreas do conhecimento para conceituar o termo informação, que tem raízes etimológicas no Latim: *informatio* e *informo*, cuja equivalência em Grego é *typos*, *idea*, *morphe*: dar forma a algo. (CAPURRO; HJORLAND, 2003).

De acordo com Capurro e Hjørland (2003) a etimologia de uma palavra está inter-relacionada com seus diferentes usos, sua tradução para outras línguas e contextos, incluindo suas metáforas e metonímias, e não com seu "verdadeiro

---

<sup>2</sup> Considerado um dos mais importantes pensadores contemporâneos e um dos principais teóricos da complexidade. Pseudônimo de Edgar Nahoum. Nascido em Paris, 08/07/1921.

significado que, aparentemente pode ser a base de sua formação e de seu uso.” Os autores sugerem que as relações entre signos, significados e referências devem ser atentamente observadas e que mudanças históricas no contexto ajudam a entender a interligação entre os usos atuais e futuros de uma palavra.

A interligação à qual Capurro e Hjørland se referem também foi observada por González de Gómez (2002) que ressalta o desafio de se olhar a informação a partir da demanda de conhecimentos de natureza tanto informacionais, ou seja, como processo, ato de informar, geração de mudanças e redução da ignorância e da incerteza, quanto comunicacionais, no sentido do conhecimento advindo do comunicado sobre fatos ou eventos, inserido nas configurações socioculturais.

Na área da Ciência da Informação, que é a disciplina que “[...] investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que regem o fluxo informacional e os meios de processamento da informação para a otimização do acesso e uso [...]” (BORKO, 1968, p. 4, tradução nossa), vários autores dedicam-se a conceituar o termo ao longo dos tempos.

A despeito das discussões teóricas e dos estudos desenvolvidos na área da Ciência da Informação, Pinheiro e Loureiro (1995) observam que informação é um termo complexo, possui múltiplos significados e riqueza semântica. Em artigo de 2004, Pinheiro discute teórica e conceitualmente diferentes abordagens para os termos dados, informação e conhecimento, a partir de estudos realizados por diversos cientistas da informação como Foskett, Mikhailov, Belkin e Robertson, Hayes, Davenport, Menou, entre outros. A autora aponta que a informação “movimenta-se em um terreno multifacetado, tanto podendo ser informação em uma determinada área quanto sob determinada abordagem” (PINHEIRO, 2004). Explica que, dependendo do contexto em que está inserida (científico, artístico, cultural, entre outros), a informação corresponde às aplicações que ela pode ter, característica da interdisciplinaridade, e pode perpassar várias áreas. Quando se trata de abordagem, os enfoques podem ser, por exemplo, cognitivista, relacionando informação a conhecimento; gerencial, com a informação influenciando a tomada de decisões; ou econômico, quando a informação passa a ser vista como mercadoria, adquirindo valor agregado e servindo para a ação, “numa visão mais política e social, na formação da cidadania” (PINHEIRO, 2004).

Novos conhecimentos são gerados a partir da interação de conhecimentos prévios adquiridos, individualmente ou coletivamente, pela interação

de novas informações, segundo Robredo (2011). Estas, por sua vez, são comunicadas, registradas e transmitidas por meio da linguagem, que pode ser natural, verbal, escrita, artificial, etc., ou de código de sinais, independente do tipo, para externar o conhecimento. Robredo (2011) observa que “em tempos da *Web*”, a informação é reproduzida e difundida *ad infinitum*, transformando-se e tornando-se mais rica.

A relação entre informação e conhecimento pode ser depreendida a partir da perspectiva de diversos autores. Para Belkin e Robertson, ao comentarem estudo de Wersig e Neveling sobre a Ciência da Informação e sua responsabilidade social de transmissão de conhecimento para aqueles que precisam dele (WERSIG; NEVELING, 1975 apud BELKIN; ROBERSTON, 1976, p. 198), concluem que “informação é tudo o que é capaz de transformar a estrutura.”<sup>3</sup> (BELKIN; ROBERSTON, 1976, p. 198). Os autores discutem o uso do termo focando a ideia de “[...] transformação da estrutura na mente”<sup>4</sup>, ou seja, algo que se apresenta como um conhecimento novo, ou quando ratifica e subsidia aquilo que já é conhecido.

Nas análises realizadas por McGarry (1984, p. 17) “a informação é a matéria-prima de que deriva o conhecimento”.

A partir das colocações dos diversos autores citados é possível verificar a importância do acesso à informação para a geração do conhecimento e desenvolvimento da consciência da cidadania pelos indivíduos. Em relação a este aspecto, recorre-se novamente a Morin para quem o aspecto comunicacional, por si só, não possibilita a compreensão da informação, que pode ser vista sob diferentes prismas tais como: memória, saber, mensagem, dentre outros. Para o autor, “o conceito de informação apresenta grandes lacunas e grandes incertezas” (MORIN, 2011, p. 26), e propõe que seu entendimento deve ser aprofundado. Morin alerta que se faz necessário conhecer e buscar entender os usos e costumes das comunidades, a interação das pessoas com o meio que os cerca, meio físico, social, espiritual, cultural e histórico. É a partir de tal compreensão, com base na informação, conhecimento, valores que é possível o cidadão “construir uma consciência crítica a respeito de si mesmo e da realidade produzida e vivida” (DUDZIAK, 2007, p. 93).

---

<sup>3</sup> Texto original: Information is that which is capable of transforming structure.

<sup>4</sup> Texto original: [...] transforming of structure in mind.

A despeito dos estudos dos diversos pesquisadores, especialmente na Ciência da Informação, para conceituar o termo informação, fica o questionamento para que serve, então, a informação se ela não estiver organizada, passível de ser recuperada e transformada em conhecimento, sobretudo neste início do século XXI com o grande volume de informações tornado disponível, e em tão curto espaço de tempo, pela Internet, Web e outros recursos disponibilizados pelo rápido avanço das TICs? Como disponibilizar informação para o usuário leigo, sobretudo para aquele inserido em uma classe menos favorecida no que tange aos aspectos educacionais e socioeconômicos, de modo a transformá-la em conhecimento?

## 2.2 BIBLIOTECA E BIBLIOTECA VIRTUAL

A definição para o termo biblioteca que consta em dicionários gerais de língua portuguesa – Houaiss, Michaelis, não é muito diferente da definição disponível no dicionário de Ciência da Informação ODLIS - *Online Dictionary for Library and Information Science*, que a apresenta como: “coleção ou grupo de coleções de livros e/ou outros materiais impressos e não impressos organizados e mantidos para uso (leitura, consulta, estudo, pesquisa, etc.)” (tradução nossa).

Para Levacov (1997), a principal função da biblioteca é a de preservar a memória coletiva da sociedade.

### Na perspectiva de Packer

A biblioteca, como a conhecemos hoje e desde os seus primórdios, constitui uma instituição social que evoluiu como produto, expressão e promoção da civilização humana. Ela exerce a dupla função de, por um lado, reunir, organizar e preservar conteúdos, e, por outro lado, servi-los, torná-los disponíveis, disseminá-los ao público” (PACKER, 2012).

Com a evolução da tecnologia e sobretudo com o surgimento da Internet a função da biblioteca vem sendo maximizada. Oferecimento de outros serviços que sejam úteis para seus usuários, disponibilizando meios para a produção e compartilhamento de informações, mais do que um sistema de busca. Com a Internet, as bibliotecas deixaram de ser “depósito de livros para tornarem-se o ponto focal de pesquisa variada, acessada a qualquer hora por usuários virtuais de vários lugares do mundo” (LEVACOV, 1997). Na visão da autora, passaram a priorizar atividades que favorecem o acesso ao invés da posse de documentos. Esta também é a visão de Packer (2012), que acredita que a superação das barreiras de tempo,

espaço e distância física possibilita aos usuários acessar coleções diretamente, mediante buscas em catálogos e índices *online* e navegação nas estantes virtuais.

Para entendimento do que é virtual, toma-se como referência o conceito proposto por Lévy. O autor explica que a palavra virtual é originária do latim medieval *virtualis*, que por sua vez é derivado de *virtus*, força, potência e que

[...] na filosofia escolástica, é virtual o que existe em potência e não em ato. O virtual tende a atualizar-se, sem ter passado no entanto à concretização efetiva ou formal. A árvore está virtualmente presente na semente. Em termos rigorosamente filosóficos, o virtual não se opõe ao real mas ao atual: virtualidade e atualidade são apenas duas maneiras de ser diferente (LÉVY, 1996, p. 5).

A fundamentação de Lévy (1996) está baseada em quatro conceitos que se inter-relacionam dialeticamente: o potencial, o real, o virtual e o atual. A atualização é o oposto da virtualização. A atualização é a solução particular a um problema num dado espaço e tempo, é um acontecimento. A virtualização é a passagem à problemática, parte de uma solução para levantar um problema, caracterizando-se também pela desterritorialização. Para este autor, o virtual e o atual são acontecimentos de ordem de criação. O potencial e o real são substâncias de ordem de seleção. O real é a substância em si e o potencial é um conjunto de possibilidades existentes nesta substância. Trata-se de um poder.

Lévy (1996, p. 9) explica, ainda, que “quando uma pessoa, uma coletividade, um ato, uma informação se virtualizam, eles se tornam “não-presentes”, se desterritorializam”. Ou seja, há uma espécie de separação do espaço físico ou geográfico ordinários e da temporalidade do relógio e do calendário. Entretanto, o autor adverte que eles devem sempre se inserir em suportes físicos e se atualizar em algum momento, não sendo totalmente independentes do espaço-tempo de referência (LÉVY, 1996).

Essa nova forma de apresentação do atual, conforme apresentado por Lévy, na qual o conceito de lugar torna-se secundário, tanto para quem provê informação como para quem usa a informação, “trata-se de um modo de ser diferente, fecundo e poderoso, que [...] abre futuros, [...], faz emergir outros funcionamentos, [...], desbloqueia situações, instaura nova dinâmica de colaboração” (LÉVY, 1996, p.17), criando assim novas formas de interação usuário-biblioteca.

Uma significativa transição na busca de novas formas de registro e organização do acervo intelectual da humanidade ocorreu no período compreendido entre 1945-1985 (CUNHA, 1997). Para fazer frente à explosão bibliográfica e

melhorar o acesso à informação por parte do usuário, sobretudo daqueles das áreas científicas e tecnológicas, alguns autores levantaram a necessidades de mudanças na biblioteca tradicional e fizeram proposições para a mudança (CUNHA, 1997).

Elenca-se a seguir algumas das contribuições apresentadas:

- **Vannevar Bush** foi um dos pioneiros nesta área. Em seu artigo de 1945, intitulado *As We May Think*, imaginou uma máquina – denominada Memex\_ que facilitaria a disseminação da informação científica e, com o seu emprego, armazenaria toda a informação de interesse, para uso posterior.
- **Albert G. Hill**, em artigo de 1951, intitulado *The storage, processing and the communication of information*, propôs a ideia de uma biblioteca eletrônica para facilitar o acesso à informação por parte do pesquisador que, mediante perfis de interesses armazenados no computador, poderia receber e enviar informações relevantes para suas atividades.
- **J. C. R. Licklider**, em publicação de 1965, intitulada *Libraries of the future*, sugere a criação de uma biblioteca eletrônica por considerar que o livro era um suporte de informação inadequado.
- **Theodor Holm Nelson**, idealizador do hipertexto (em 1965), propôs a criação de biblioteca eletrônica no qual seriam armazenados os textos integrais dos documentos. O projeto Xanadu seria “um lugar mágico da memória literária onde nada seria esquecido”.
- **Edwin Parker**, em publicação de 1970, intitulada *The new communication media*, imaginou uma máquina com tela e teclado, contendo as funções de uma biblioteca e de um jornal, com a capacidade de acessar redes de informação por meio de linha telefônica.
- **F. W. Lancaster**, em publicação de 1982 - *Libraries and librarians in the age of electronics* - e, anteriormente em 1978 - *Toward paperless information systems*- , apresenta ideias sobre a sociedade sem papel na qual a biblioteca tradicional desapareceria, dando lugar à biblioteca digital.
- **Kenneth Dowlin**, em 1984, em publicação intitulada *The electronic library: the promise and the process*, apresentou a ideia de criação de uma biblioteca eletrônica na qual o rápido acesso à informação por meio de sistemas de comunicação eletrônica deveria ser enfatizado. A

biblioteca pública se transformaria em um centro de informação comunitário, coletando informações sob as mais diversas formas, criando bases de dados relativas a assuntos sociais ligados à sua clientela.

Todas essas contribuições caminharam no sentido de reunir e disponibilizar a informação de forma organizada e de acesso fácil.

Entretanto, foi **Larry Ellison**, chefe executivo da Oracle Corporation nos Estados Unidos, que apresentou, em 1995, a iniciativa para desenvolvimento da primeira biblioteca virtual. Mencionando o objetivo dos gregos de Alexandria que pretendiam recolher todos os livros, tratados matemáticos e científicos da época e armazená-los em um único edifício com o objetivo de reunir o conhecimento da humanidade e torná-lo disponível em um só lugar, Larry declarou ter a mesma ambição dos gregos de Alexandria. Entretanto, a informação não ficaria só armazenada, ela seria distribuída democraticamente em todo mundo, podendo ser “novamente coletada, armazenada e disponibilizada” (ENTREVISTA DE LARRY ELLISON, 1995).

Verifica-se, entretanto, que a nomenclatura utilizada para identificar os serviços de informação disseminados em rede parece não ser unânime entre autores. A literatura consultada apresenta diferentes termos: biblioteca eletrônica, biblioteca do futuro, biblioteca digital, biblioteca biônica, biblioteca sem paredes, ciberteca, biblioteca virtual.

O ODLIS - *Online Dictionary for Library and Information Science* apresenta um verbete para a definição de biblioteca virtual, descrevendo-a como “uma ‘biblioteca sem paredes na qual as coleções não existem em papel, microforma, ou outra forma tangível em um lugar físico, mas são eletronicamente acessíveis no formato digital por meio de redes de computador” (tradução nossa). Entretanto, o dicionário faz uma ressalva alertando que

o termo biblioteca digital é mais apropriado porque virtual (emprestado de ‘realidade virtual’) sugere que a experiência de usar tal biblioteca não é a mesma da coisa ‘real’ quando de fato a experiência de ler, ou ver um documento na tela do computador deve ser qualitativamente diferente de ler a mesma publicação impressa, mas o conteúdo da informação é o mesmo independente da forma (REITZ [2012], tradução nossa).

O termo biblioteca digital também é adotado por Saracevic e Dalbello (2001, p. 1) que consideram que o termo e o conceito de biblioteca digital servem



como um guarda-chuva para grande variedade de atividades<sup>5</sup> e englobam outras denominações (eletrônica, híbrida, virtual, etc.). Na verdade, o termo bibliotecas digitais (*digital libraries*), no plural, surgiu nos Estados Unidos da América a partir da iniciativa do *National Information Infrastructure* e do discurso político nacional americano no período compreendido entre 1991 e 1992, antes de se tornar corrente entre bibliotecários no despertar do número especial do *Journal of the American Society for Information Science* (FOX; LUNIN, 1993 apud BEARMAN, 2008, p. 223). Entretanto, foi na campanha presidencial do Vice-Presidente Al Gore, em 1992, que o termo "*digital library*", no singular, se fixou (BEARMAN, 2008, p. 223). Desta forma, observa-se que o termo biblioteca digital é o termo corrente nos Estados Unidos da América, adotado em função de determinantes de natureza primordialmente política.

No Brasil, discussão sobre conceitos, relatos de experiências e outras questões relacionadas ao termo a ser empregado para denominar as bibliotecas disponibilizadas na *Web*, foi assunto de um número especial da revista *Ciência da Informação*, em 1997. Posteriormente, Ohira e Prado (2002) apresentaram artigo intitulado Bibliotecas virtuais e digitais: análise de artigos de periódicos brasileiros (1995/2000). No referido artigo, além de analisarem aspectos sobre planejamento, criação, desenvolvimento de coleções, programas institucionais, etc., de trinta e três artigos, as autoras reuniram diversas conceituações para caracterizar as bibliotecas e observaram não existir consenso quanto à denominação utilizada. Constataram maior incidência quanto ao emprego de biblioteca virtual e biblioteca digital.

Biblioteca virtual é o termo utilizado por Gomes que, reunindo um conjunto de ideias baseada na visão de diversos autores da área da Ciência da Informação, formulou a seguinte definição:

Biblioteca virtual é um serviço *on-line* de informação especializada, criado para atender as novas exigências da pesquisa acadêmica, sobretudo no que diz respeito à agilidade para a obtenção da informação e para a comunicação entre pares. [...] Pelo fato de constituir-se na Internet, distingue-se, igualmente, das bibliotecas, dos centros de documentação e de outros lugares físicos que organizam, armazenam e disseminam informação, que, no entanto, já podemos chamar de "híbridos": não os substitui, embora deva complementá-los. Tem um alcance amplo e diferenciado, por também prover dispositivos de comunicação e diversos serviços, fortemente marcados pelas especificidades da tecnologia digital em rede eletrônica, que permitem que usuários de uma ou de várias comunidades interajam, mesmo que dispersos em diferentes lugares (GOMES, 2004).

---

<sup>5</sup> Texto original: Digital library is a term and concept that serves as an umbrella for a great many of diverse activities.

Percebe-se, a partir da concepção de Gomes, que sua visão de biblioteca virtual é direcionada essencialmente ao público acadêmico. Acredita-se que outras comunidades, e não somente o público acadêmico, devem se beneficiar de informações consistentes, de qualidade, com menor esforço de tempo para sua obtenção. A questão é disponibilizar conteúdo adequado ao público que estará apto a acessá-lo.

Em artigo publicado em 2008 em que aborda a organização da informação na contemporaneidade, Zafalon também reuniu e apresentou os diversos conceitos para caracterizar as bibliotecas dos tempos modernos. A autora também adota o termo biblioteca virtual e propõe a seguinte conceituação:

[...] coleção de informações ou de unidades documentárias de qualquer natureza (texto completo, imagem fixa ou em movimento, som, em suas variadas combinações, e assim por diante), organizadas no espaço virtual, com base em objetivos em prol de usuários com necessidades específicas, inseridos ou não em um contexto organizacional, que não têm como frequentar, presencialmente, o ambiente, por estar alhures. [...] Tem acervo definido pelo acesso e não pela posse em si, de modo a disponibilizar, imaterialmente, a unidade documentária, independente de instância física e de significação de tempo ordinário, prescindindo, portanto, de rede, usuário e acesso em tempo real (ZAFALON, 2008, p. 73-74).

Neste trabalho será adotada, para a modalidade que corresponde ao acesso remoto por Internet, a denominação biblioteca virtual. A adoção do termo virtual está respaldada na fundamentação de Lévy sobre o que vem a ser “virtual”, conforme já mencionado.

Considerando que esta pesquisa está relacionada à busca de informação na área de saúde, aborda-se um breve histórico sobre a biblioteca virtual em saúde no Brasil.

### *2.2.1 Biblioteca Virtual em Saúde no Brasil – Breve histórico*

Dentre os benefícios ofertados com o avanço da Internet, cita-se a possibilidade de compartilhamento de informações entre a Comunidade Científica e a Sociedade. O surgimento e a popularização de portais virtuais para divulgação de trabalhos científicos ocorreu na década de 1990. A proposta visava a propiciar maior abrangência da Ciência e prover a democratização da informação produzida.

No cenário nacional, a produção científica e sua divulgação teve início em 1997 com o lançamento na Internet do SciELO, resultante da parceria entre Abel Parker, mestre em Ciência da Informação, e Rogério Meneghini, doutor em

bioquímica, com incentivo da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP)

Na área da saúde, foi igualmente a partir dos anos 90 do século XX que o modelo de gestão da informação e intercâmbio de conhecimento em saúde coordenado pela Biblioteca Regional de Medicina/Organização Pan-Americana da Saúde/Organização Mundial da Saúde - BIREME/OPAS/OMS, convergiu para Internet como meio de produção das fontes e fluxos de informação científica e técnica. Assim, foi possível intensificar o processo de desintermediação das bibliotecas que atuavam no sistema para a operação direta das fontes de informação *online* pelos usuários. Surgiu então a Biblioteca Virtual em Saúde - BVS, lançada em 1998 no IV Congresso Regional de Informação em Ciências da Saúde (CRICS4) realizado em San José, Costa Rica e por meio da Declaração da Costa Rica “Hacia la Biblioteca Virtual en Salud”. Em setembro de 2008, foi lançado o Portal da BVS Brasil com o objetivo de convergir as redes temáticas brasileiras da BVS e integrar suas redes de fontes de informação em saúde fortalecendo-as e dando visibilidade às mesmas cuja operação de forma regular teve início em outubro de 2009. Em 2010, foi renovado um Termo de Cooperação (TC 12) que impulsionou uma série de ações para o desenvolvimento da BVS no Brasil e um Modelo de BVS como um todo para a América Latina e Caribe.

A BVS está alinhada ao paradigma da Sociedade da Informação e do Conhecimento, com iniciativas que incluem, dentre outras, acesso aberto e disponibilização de fontes de informação de qualidade. Além disso, reforça o relacionamento entre ciência e sociedade, mediante o estreitamento dos laços entre a produção de conhecimento e o uso deste conhecimento (BIREME; OPAS; OMS, 2011).

O Guia da BVS 2011 (BIREME; OPAS; OMS, 2011, p. 7) menciona que “o modelo de gestão da informação adotado pela BVS está baseado na premissa de que o acesso à informação e ao conhecimento científico e técnico são determinantes sociais para o desenvolvimento da saúde”.

Neste sentido, a BVS reforça a importância da informação como insumo para ações nas diferentes dimensões da área da saúde. Tais ações perpassam pelas definições de planejadores e gestores de políticas públicas e, da adoção de comportamentos saudáveis e defesa do direito à saúde, por parte da população (BIREME; OPAS; OMS, 2011).

## 2.3 PROMOÇÃO DA SAÚDE

A Organização Mundial da Saúde (OMS) conceitua a saúde como sendo “um estado completo de bem-estar físico, mental e social e não simplesmente a ausência de doença ou enfermidade”<sup>6</sup>. Entretanto, para que essa condição seja alcançada, é necessário, muitas vezes, desenvolver ações de intervenção em um grupo social e no seu ambiente sociocultural. Uma sociedade saudável é fruto de um amplo processo social no qual a assistência médica é apenas um de seus componentes. Sendo assim, a disseminação de práticas e comportamentos “promotores de saúde” é parte do processo de ações que visam a promover a qualidade de vida de seus cidadãos.

Ressalta-se o fato de que prover melhor qualidade de vida aos cidadãos é objeto de um movimento internacional no campo da saúde. Em 1978, foi realizada a Primeira Conferência Internacional sobre Cuidados Primários de Saúde, em Alma-Ata, na URSS, com a participação da Organização Mundial da Saúde (OMS) e do Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF). Nessa Conferência, a saúde foi reafirmada como direito humano fundamental; as desigualdades existentes no estado de saúde dos povos foram consideradas inaceitáveis; os governos foram responsabilizados pela saúde de seus cidadãos e foi dado a estes o direito de participar individual ou coletivamente no planejamento e na execução de seus cuidados de saúde.

Resultante da Primeira Conferência Internacional sobre a Promoção de Saúde, a Carta de Ottawa é a carta de intenções que ratifica os aspectos abordados na Conferência. A Carta de Ottawa define a promoção da saúde como

[...] processo que visa a aumentar a capacidade dos indivíduos e das comunidades para controlarem a sua saúde, no sentido de a melhorar. Para atingir um estado de completo bem-estar físico, mental e social, o indivíduo ou o grupo devem estar aptos a identificar e realizar as suas aspirações, satisfazer as suas necessidades e a modificar ou adaptar-se ao meio (BRASIL, 2002, p. 19).

### Na visão de O'Donnell a promoção da saúde

[...] é a ciência e a arte de ajudar pessoas a mudar seu estilo de vida em direção a um estado de saúde ótimo [...]. Mudanças de estilo de vida podem ser facilitadas por uma combinação de esforços para aumentar a conscientização, mudar o comportamento e criar ambientes que ajudem nas

---

<sup>6</sup> Texto original: Health is a state of complete physical, mental and social well being and not merely the absence of disease or infirmity (WHO Constitution).

boas práticas de saúde (O'DONNELL, 1989 apud GLANZ; RIMER; VISWANATH, 2008, p. 11).

Na Segunda Conferência Internacional sobre a Promoção da Saúde, realizada em Adelaide, em 1988, foram abordados aspectos que reforçam os objetivos iniciais da Primeira Conferência.

Um dos compromissos das políticas públicas voltadas à saúde deve ser o de medir e **difundir o impacto** destas políticas na saúde, em **linguagem que os diferentes grupos sociais possam facilmente compreender**. A ação comunitária é um ponto central da promoção de políticas saudáveis. Tomando-se em **conta a educação e o nível de alfabetização das populações**, devem ser feitos **esforços especiais para informar adequadamente estas políticas públicas aos grupos que dela poderão melhor se beneficiar**. [...] **Devem ser desenvolvidos sistemas de informação para a saúde que apoiem este processo**. [...] As políticas públicas voltadas para a saúde devem responder aos desafios colocados por um mundo de crescentes e dinâmicas transformações tecnológicas, com suas complexas intenções ecológicas e crescente interdependência internacional (DECLARAÇÃO DE ADELAIDE, 5-9 abr. 1988, grifo nosso).

Outros movimentos de caráter internacional e regional foram organizados a partir da Conferência de Alma-Ata, em função da ampliação das políticas de saúde empreendidas em diversos países.

Ressalta-se que nas diretrizes do Ministério da Saúde para a Política Nacional de Promoção da Saúde (2010, p. 20) é mencionada a necessidade de “Elaboração de materiais de divulgação **visando à socialização da informação** e à divulgação **das ações de promoção da saúde**” (grifo nosso).

De acordo com o cenário apresentado, percebe-se o potencial das bibliotecas virtuais temáticas em saúde como meio para disseminar informações somando-se a outros instrumentos para a divulgação das ações previstas nas referidas diretrizes.

## 2.4 REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA - FUNDAMENTOS

A revisão sistemática é definida por Biolchini, Mian, Natali e Travassos como: “[...] uma metodologia específica de pesquisa, desenvolvida com o objetivo de reunir e avaliar as evidências pertencentes a um tópico específico” (BIOLCHINI et al., 2005, p. 1, tradução nossa).

Diferente da revisão não sistemática, a revisão sistemática caracteriza-se por ser um processo que segue passos metodológicos previamente estabelecidos,

estratégia de busca de evidência e foco da questão de pesquisa explicitamente definidos, permitindo que outros profissionais possam reproduzir o mesmo protocolo e sejam capazes de julgar a pertinência do material à pesquisa empreendida (BIOLCHINI et al., 2005).

Para melhor ilustrar a diferença entre as duas metodologias, apresenta-se o Quadro 1 que compara as características entre os dois métodos.

**Quadro 1 - Diferenças entre revisão sistemática e não sistemática**

Característica	Revisão Não Sistemática	Revisão Sistemática
Questão	Escopo abrangente, formulação genérica	Foco definido, formulação específica
Identificação da Pesquisa	Usualmente não especificada	Fontes abrangentes, estratégia de busca definida e explícita
Seleção	Usualmente não especificada	Baseada em critérios explícitos e uniformemente aplicados
Análise	Variável	Rigorosa nos objetivos e no método, e crítica
Síntese	Geralmente um sumário qualitativo	Síntese qualitativa e/ou quantitativa
Inferências	Algumas vezes baseadas em evidência	Usualmente baseadas em evidência

Fonte: Adaptado de TRAVASSOS, G.H.; BIOLCHINI, J. *Revisões sistemáticas aplicadas a engenharia de software*. Rio de Janeiro: COPPE/UFRJ. Tutorial SBES 2007.

Utilizada com frequência na área da medicina e suas inúmeras subáreas, o método de revisão sistemática tem sido utilizado em outras áreas do conhecimento, como ciências sociais, educação, engenharia de software (TRAVASSOS; BIOLCHINI, 2007).

Destaca-se que a revisão sistemática requer planejamento que deverá anteceder a execução da pesquisa, controle e documentação de todo o processo de busca e de resultados obtidos, incluindo os resultados intermediários. Esse processo tem início com uma pergunta ou questão bem formulada e clara, estratégia para escolha de termos adequados e de bases de dados mais relevantes para o tema a ser pesquisado (SAMPAIO; MANCINI, 2007). Esses aspectos demandam esforço adicional e maior consumo de tempo por parte do pesquisador como observado por Travassos e Biolchini (2007).

Com o objetivo de elucidar as etapas envolvidas para a consecução da metodologia de revisão sistemática, apresenta-se na Figura 1 a descrição geral sobre o processo de revisão sistemática da literatura.

**Figura 1 - Protocolo para revisão sistemática de literatura**

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Question Formularization             <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Question Focus</li> <li>1.2. Question Quality and Amplitude                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Problem</li> <li>- Question.</li> <li>- Keywords and Synonyms</li> <li>- Intervention</li> <li>- Control</li> <li>- Effect</li> <li>- Outcome Measure</li> <li>- Population.</li> <li>- Application</li> <li>- Experimental Design</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>2. Sources Selection             <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Sources Selection Criteria Definition</li> <li>2.2. Studies Languages</li> <li>2.3. Sources Identification                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sources Search Methods</li> <li>- Search String</li> <li>- Sources List</li> </ul> </li> <li>2.4. Sources Selection after Evaluation</li> <li>2.5. References Checking</li> </ol> </li> <li>3. Studies Selection             <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. Studies Definition                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Studies Inclusion and Exclusion Criteria Definition</li> <li>- Studies Types Definition</li> </ul> </li> <li>3.2. Procedures for Studies Selection</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3.3. Selection Execution             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Initial Studies Selection</li> <li>- Studies Quality Evaluation</li> <li>- Selection Review</li> </ul> </li> <li>4. Information Extraction             <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. Information Inclusion and Exclusion Criteria Definition</li> <li>4.2. Data Extraction Forms</li> <li>4.3. Extraction Execution                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objective Results Extraction                     <ol style="list-style-type: none"> <li>i) Study Identification</li> <li>ii) Study Methodology</li> <li>iii) Study Results</li> <li>iv) Study Problems</li> </ol> </li> <li>- Subjective Results Extraction                     <ol style="list-style-type: none"> <li>i) Information through Authors</li> <li>ii) General Impressions and Abstractions</li> </ol> </li> </ul> </li> <li>4.4. Resolution of divergences among reviewers</li> </ol> </li> <li>5. Results Summarization             <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1. Results Statistical Calculus</li> <li>5.2. Results Presentation in Tables</li> <li>5.3. Sensitivity Analysis</li> <li>5.4. Plotting</li> <li>5.5. Final Comments                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Number of Studies</li> <li>- Search, Selection and Extraction Bias</li> <li>- Publication Bias</li> <li>- Inter-Reviewers Variation.</li> <li>- Results Application</li> <li>- Recommendations</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>
---	---

Fonte: Adaptado de BIOLCHINI, J. C. A. et al. **Systematic review in software engineering**. Rio de Janeiro: System Engineering and Computer Science Department- COPPE/UFRJ, 2005. Technical Report ES 679/05 - Apêndice 1.

O processo para realização de revisão sistemática da literatura envolve três fases principais, que não necessariamente ocorrem de forma puramente sequencial, podendo haver bastante interação entre elas, quais sejam: planejamento, execução e análise dos resultados (TRAVASSOS; BIOLCHINI, 2007).

A elaboração de um protocolo de pesquisa para a realização da revisão sistemática, em que são descritos os procedimentos que serão cumpridos, é fundamental para a metodologia (BIOLCHINI et al., 2005; SAMPAIO; MANCINI, 2007). O protocolo de pesquisa deve contemplar “como os estudos serão encontrados, critérios de inclusão e exclusão dos artigos, definição dos desfechos de interesse, verificação da acurácia dos resultados, determinação da qualidade dos estudos e análise da estatística utilizada” (SAMPAIO; MANCINI, 2007, p. 85). No

caso de serem encontrados problemas durante a revisão sistemática, Biolchini, et al. (2005) recomendam que o pesquisador retorne ao planejamento e revise o protocolo de pesquisa. Os mesmos autores lembram que, se forem detectados problemas com os robôs de busca das bases de dados utilizadas durante a fase de execução da pesquisa, a revisão sistemática deve ser refeita.

No desenvolvimento metodológico da revisão sistemática desta pesquisa, adotou-se como modelo o protocolo de revisão sistemática desenvolvido por Biolchini, et al. (2005), naquilo que fosse pertinente ao assunto a ser pesquisado. Sendo assim, foram seguidos os seguintes passos:

- a) definição do problema;
- b) formulação da questão da pesquisa;
- c) definição das bases de dados a serem utilizadas para busca;
- d) definição dos critérios de inclusão e de exclusão do material recuperado nas buscas;
- e) seleção dos artigos recuperados;
- f) avaliação da pertinência dos artigos recuperados para a pesquisa;
- g) apresentação dos resultados.

O detalhamento de cada um destes passos está descrito no capítulo 3, seção 3.1.

## 2.5 NECESSIDADES E COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

Estudos de comportamento de busca de informação, na área da Ciência da Informação, são baseados, em sua maioria, na abordagem cognitivista. De acordo com Venâncio e Nassif (2008, p. 95), tal abordagem enfoca a informação como um fator de mudança das estruturas cognitivas do indivíduo, bem como considera o comportamento informacional composto de fases nas quais o indivíduo vivencia “na resolução de uma situação problemática ou vazio cognitivo, cuja transposição é viabilizada pela assimilação da informação”. De acordo com Salazar et al.(2007), Tom D. Wilson está entre os pesquisadores que mais se dedicam ao estudo do comportamento de busca de informação.

A base para entender o problema do comportamento do usuário por busca de informação está no conceito de “necessidade informacional” (WILSON; WALSH, 1996).



A literatura sobre necessidades de usuários é confusa pela imprecisão no uso de termos (LINE, 1974). O autor ressalta que os estudos tratam de aspectos relativos a necessidades quando de fato eles abordam usos ou demandas e, na tentativa de mitigar o problema, propõe definições para os termos: necessidade, desejo, demanda, uso e requisito. De acordo com Line (1974), são as seguintes definições para os termos mencionados:

- **Necessidade** é o que o indivíduo deve ter para o desenvolvimento de seu trabalho, pesquisa, crescimento pessoal, lazer, etc. [...] O conceito da necessidade é inseparável dos valores da sociedade. [...] Uma necessidade é uma demanda em potencial;
- **Desejo** é o que o indivíduo gostaria de ter [...]. O indivíduo pode necessitar de um item que ele não deseja ou desejar um item que ele não necessita ou mesmo não deveria ter. Um desejo, como uma necessidade, é uma demanda em potencial.
- **Demanda** é o que o indivíduo pede; mais precisamente, um pedido para um item de informação que o indivíduo acredita desejar (quando satisfeita, a demanda pode provar ou não ser um desejo depois de tudo). O indivíduo pode demandar informação que ele não necessita e, certamente, pode ter necessidade e desejo por informação que ele não demanda. A demanda é parcialmente dependente da expectativa, a qual, por sua vez, depende parcialmente da biblioteca ou do serviço de informação ser passível de satisfazê-la. Uma demanda é um uso em potencial.
- **Uso** é o que o indivíduo realmente utiliza. Um uso pode ser uma demanda satisfeita, ou pode ser o resultado de uma leitura casual ou de uma conversa, por exemplo. Isto é, uma informação reconhecida como uma necessidade ou um desejo, quando recebida pelo indivíduo, apesar de não ter sido manifesta numa demanda. O indivíduo pode utilizar somente o que está disponível: o uso é, portanto, dependente, fortemente, da provisão e acessibilidade da biblioteca ou serviço de informação. Um uso geralmente representa uma necessidade de algum tipo, apesar de uma necessidade poder estar em conflito com outra. Usos podem ser indicadores parciais de demandas, demandas de desejos, desejos de necessidades. A identificação torna-se progressivamente mais difícil, do uso palpável até de uma necessidade muitas vezes nebulosa e não articulada.
- **Requisito** é um termo útil de ligação: pode significar o que é necessário, o que é desejado, ou o que é demandado e pode, portanto, ser aplicado para cobrir todas as três categorias. Muitos estudos de necessidade têm sido de fato, estudos de requisitos.

As definições propostas por Line constituem um ponto de partida para a discussão sobre necessidade informacional, aspecto relevante para entender o comportamento do usuário por busca de informação.

A necessidade informacional, na visão de Belkin (1980), nasce do reconhecimento de uma anomalia (ou inadequação ou incoerência) no estado de conhecimento do indivíduo em relação a um tópico ou a uma situação. Sendo assim, a necessidade informacional é reconhecida como um estado, um processo que se modifica de acordo com a redução da incerteza no processo de aquisição de informações sobre o problema a ser solucionado. O que deve ser investigado para atender às necessidades informacionais são a natureza das necessidades e a estrutura dos estados de conhecimento. Belkin parte de um ponto de vista cognitivista que admite que interações humanas são mediadas por estados de conhecimento sobre eles mesmos, aqueles com os quais interagem, e/ou sobre as situações problemáticas que enfrenta.

Na mesma linha cognitivista, Wilson e Walsh (1996) consideram que necessidade de informação “é uma experiência subjetiva que ocorre apenas na mente do indivíduo, não sendo, portanto, diretamente acessível ao observador”. Conseqüentemente, ela só pode ser apreendida por dedução, mediante observação do comportamento do indivíduo, ou se manifestada pela pessoa que a detém.

Analisando o conceito sob outro ângulo e opondo-se ao caráter subjetivo da necessidade informacional, Derr (1983, p. 273) questiona: “a falta de informação é uma condição necessária ou suficiente para dizermos que ela é necessária?” Para o autor, a necessidade informacional está na condição observável de que determinada informação contribui para atender ao propósito ou ao motivo que a gerou. Segundo Derr, a falta de informação não implica em uma necessidade de informação. O desejo de ter uma informação não é motivo suficiente para dizer que há necessidade de informação. Da mesma forma, o fato de possuir a informação não elimina a necessidade da mesma. Em síntese, para Derr, são duas as condições que devem estar presentes para que se possa dizer que há necessidade de informação, quais sejam a presença de um propósito para a informação e, que a informação em questão contribua para alcançar tal propósito.

Sob esta ótica, pode-se observar que o conceito de necessidade informacional envolve ao menos dois elementos: um motivo ou propósito e um processo de natureza cognitiva, que diferencia as necessidades informacionais das fisiológicas.

As necessidades informacionais têm origem nos papéis que os indivíduos desempenham na vida social e, geralmente, o mais relevante deles está relacionado às atividades profissionais, embora os aspectos individual e ambiental também devam ser considerados (WILSON, 1981).

Nem toda necessidade se transforma em uma atividade de busca de informação, ela é consequência quando se quer satisfazer um objetivo. Ou seja, a busca informacional decorre do reconhecimento de alguma necessidade percebida pelo usuário e que este pode procurar tanto em sistemas formais quanto em outras fontes, como por exemplo, “troca interpessoal de informação” (WILSON, 1977).

De acordo com Wilson e Walsh (1996) as variáveis que intervêm no processo de busca de informação são: (a) pessoais; (b) emocionais; (c) educacionais; (d) demográficas; (e) sociais ou interpessoais; (f) de meio ambiente; (g) econômicas; e (h) relativas às fontes (acesso, credibilidade, canais de comunicação). Tais aspectos ficam evidenciados quando são analisados o comportamento e a busca de informação pelo usuário.

As necessidades e hábitos de busca de informação, bem como o processamento da informação, são diferentes para grupos distintos de pessoas. Elas dependem de como o indivíduo avalia a relevância cognitiva e emocional da informação recebida e de atributos objetivos capazes de determinar a pertinência da informação a certa situação problemática. Nesse sentido, preocupações sobre a qualidade das fontes de informação encontradas na Internet são pertinentes.

Observa-se que estudo do comportamento informacional permeia outras áreas do conhecimento, além da Ciência da Informação. O tema também é pesquisado em áreas como a Psicologia, a Comunicação e a Ciência da Computação. Nesta última, o campo de interação homem máquina (IHM) dedica-se ao desenvolvimento de interfaces para prover esta interação. Na perspectiva de Bohmerwald, há uma interdependência entre a Ciência da Informação e o campo de IHM

Por um lado, significativas implicações da IHM devem ser consideradas pela Ciência da Informação, pois a infra-estrutura da informação está se tornando cada vez mais dependente da tecnologia de computadores. Por outro lado, os modelos de busca por informação devem ser considerados pela IHM como base para o desenvolvimento de interfaces, de modo que estas correspondam às necessidades dos usuários para acessarem, avaliarem e extraírem informações (BOHMERWALD, 2005, p.97)

### 2.5.1 Comportamento Informacional na Área da Saúde

Dentre as razões que levam ao crescimento de usuários que buscam informação sobre saúde *online*, como observaram Cline e Haynes, podem ser apontadas: ênfase no cuidado pessoal, e, prevenção de doenças. Usuários também relatam: conveniência, anonimato, e, diversidade de fontes como atrativos (Pew Internet and American Life Project, 2000 apud CLINE; HAYNES, 2001, p. 672) .

De acordo com Cline e Haynes (2001, p. 673), usuários obtêm informação sobre saúde *online* basicamente de três formas: pesquisando diretamente por informação sobre saúde, participando de grupos de ajuda na área da saúde, e, fazendo consulta a profissionais de saúde.

Dos usuários que acessam diretamente as fontes de informação, a maioria (77%) procura informação para si própria, com objetivo de se informar sobre o problema - doença, sintomas, tratamento - para poder dialogar com seu médico. Alguns (54%) procuram informação para outras pessoas. As buscas normalmente são impulsionadas por um diagnóstico ou pelo desejo de obter informação sobre um determinado tratamento. Em consequência, a informação encontrada pode influenciar a tomada de decisão médica, ajudar os usuários com seu próprio tratamento ou a decidir sobre o tratamento (Pew Internet and American Life Project, 2000 apud CLINE; HAYNES, 2001, p. 673). Os principais tópicos pesquisados são doenças do coração, câncer e saúde infantil. Os usuários também utilizam a Internet para acessar relatórios sobre o desempenho de hospitais e de organizações de assistência médica, identificar especialistas, conhecer benefícios de planos de assistência médica. Outro uso é como complemento da educação em saúde das escolas (CLINE; HAYNES, 2001).

Outro aspecto levantado na pesquisa de Cline e Haynes (2001) é que usuários que participam de grupos de ajuda na área da saúde encontram ajuda social, informação, troca de experiência e de modelos comportamentais, além de empoderamento dos participantes. Em sua pesquisa, os autores estimaram que um dentre quatro usuários que procuram informação sobre saúde participassem de grupo de ajuda. São apontadas como vantagens de grupos de ajuda sobre saúde *online*: disponibilidade 24 horas, anonimato, seletividade de respostas, capacidade para reações imediatas e retardadas, volume ilimitado de participantes (incluindo profissionais), e, exposição a um grande número de opiniões, conhecimentos e

experiências (SHARF, 1997; HAYTHORNWAITE et al., 1998; KING; MOREGGI, 1998 apud CLINE; HAYNES, 2001, p. 673). Outro aspecto é que um senso de coletividade pode aflorar mais facilmente, tendo em vista que diferenças demográficas e físicas podem ser encobertas neste ambiente (CLINE; HAYNES, 2001).

A interação *online* com profissionais de saúde foi outro comportamento de usuários de informação de saúde *online*, apontado na pesquisa de Cline e Haynes (2001). Pacientes também utilizam *e-mail* para interagir com *cyberdocs* – escritórios médicos virtuais interativos (BADER; BRAUDE, 1998, ORAVAC, 2000 apud CLINE; HAYNES, 2001, p. 673).

Outro fator que também contribui para o aumento de pesquisas na Internet sobre uma determinada questão de saúde é o acometimento de doenças por pessoas famosas (METCALFE, PRICE, POWELL, 2011). Na visão dos autores, tal situação sugere que a mídia tem o papel de influenciar a procura por informação sobre saúde. Os autores informam que freqüentemente são negligenciadas mensagens de promoção da saúde ao relatarem detalhes de doença de uma celebridade nas notícias divulgadas. “Quando as mensagens de saúde estão incluídas, elas parecem ser influenciadas pelas prioridades editoriais” (METCALFE, PRICE, POWELL, 2011, p. 84)

Em pesquisa desenvolvida com pacientes com diabetes que realizam pesquisa *online* sobre a doença e possibilidades de tratamento, Longo et al. (2010) observaram que embora as informações sejam essenciais, elas não são suficientes para que os pacientes entendam seus problemas de saúde, sendo necessário discutir a informação com o médico. Os pacientes alegaram que a sobrecarga e a complexidade das informações “surtiram um efeito paralisante” neles (LONGO et al., 2010, tradução nossa).

Outra constatação da pesquisa de Longo et al. (2010) é que os participantes afirmavam ter preferência pelas informações imediatamente acessíveis e de fácil compreensão. De acordo com os pesquisadores, esta assertiva foi verdadeira tanto para os participantes de um nível educacional mais baixo, quanto para participantes com maior nível educacional, mas sem formação na área médica.

Embora a pesquisa desenvolvida por Longo et al. (2010) não tenha medido a alfabetização funcional de saúde dos participantes, como observado pelos pesquisadores, eles relatam que esta questão ficou evidente na pesquisa. Pois, para

muitos participantes, é indiscutível que as informações sobre a doença devem ser escritas para um nível básico de compreensão.

Outra revelação da pesquisa conduzida por Longo et al. (2010) é que pacientes relataram que se baseiam mais nas informações obtidas de fontes tradicionais como nutricionistas, enfermeiros e médicos do que nas da Internet, apesar de reconhecerem o poder que esta tem na divulgação de informações. A rede de relacionamentos como família e amigos também têm papel importante no processo de obtenção de informações. Conclusão semelhante já havia sido observada por Evans et al. (2007) em pesquisa realizada com homens portadores de câncer sobre a utilização de fontes de medicina alternativa e complementar (*Complementary and Alternative Medicine – CAM*).

Em pesquisa para avaliar o comportamento de médicos-residentes quanto ao comportamento perante suas necessidades informacionais surgidas durante a prática de atendimento aos pacientes, Martínez-Silveira e Oddone (2007, p. 122) observaram que tais indivíduos “tenderam a recorrer ao médico-preceptor para esclarecer suas dúvidas ou superar sua insegurança”. Outro comportamento observado pelas autoras foi que tal grupo também recorria aos livros de suas próprias coleções para tentar localizar a informação de que necessitavam, ao invés de utilizar artigos científicos disponibilizados eletronicamente. De acordo com Iverson, Howard e Penney (2008), o uso de recursos *online* por pacientes para obter informações sobre suas doenças tem o potencial de prover um maior engajamento do paciente no cuidado e na manutenção da doença.

Observa-se assim o grande potencial da Internet para levar informação sobre saúde a diferentes usuários com interesses distintos, inclusive a populações com condições mais restritas de acesso a tratamento médico. Para exemplificar, Cline e Haynes (2001, p. 676) citam uma biblioteca sobre saúde desenvolvida para a população rural da região do Vale do Ohio, nos Estados Unidos. Na Figura 2, a seguir, disponibiliza-se a tela em que é definido o objetivo da referida biblioteca.

**Figura 2 - Interface da Biblioteca Virtual NETWELLNESS**

University of Cincinnati  
The Ohio State University  
Case Western Reserve University

**NetWellness**  
Consumer Health Information

NetWellness provides the highest quality health information and education services created and evaluated by faculty of our partner universities.

Monday, November 5, 2012

Home HealthTopics Health Centers Reference Library Research

Join us on Facebook Share on Facebook Tweet +1 Share Search Go Advanced

### Grant Proposal Narrative

**United States Department of Commerce  
National Telecommunications and Information Administration  
Telecommunications and Information Infrastructure Assistance Program**

**Project Narrative**  
Post Date: May 1994

**Ohio Valley Community Health Information Network**

Principal Investigator: J. Roger Guard, M.L.S., Director, Medical Center Libraries, University of Cincinnati  
Co-Principal Investigators: Anne S. Goss, M.L.S., Assistant Dean of Libraries and Director, Health Sciences Library, Ohio University; Richard C. Howe, Ph.D., Associate Senior Vice President and Associate Director, University Hospital

**About NetWellness**

- Supporters/Partners
- Privacy Policy
- Quality Standards
- Expert Credentials
- Who are we?
- News Releases
- Articles
- History
- Awards/Honors
- Link to NetWellness

### 3. Objectives

The objectives of this project are:

1. To provide easy, equitable, and widespread access to health related information resources to the general public in the Ohio Valley region, **particularly rural Appalachian and urban minority populations.**
2. To provide comprehensive training programs for these health information resources by working with community and regional partners.
3. To use the existing telecommunications and hardware infrastructure to extend health, educational, and community/public information resources to as many citizens of the Ohio Valley region as possible.
4. To contribute to the comprehensive plan (OVCITP *Universal Service and Interoperability* Planning Grant) to extend the information superhighway to all citizens of the Ohio Valley region.
5. To facilitate the development of managed health care by contributing to the health education and awareness of citizens of the Ohio Valley.

Fonte: UNIVERSITY OF CINCINNATI. Net Wellness Consumer Health Information. Disponível em: <<http://www.netwellness.org/aboutnw/proposal.cfm>>. Acesso em: 05 nov. 2012.

Na pesquisa desenvolvida por Cline e Haynes (2001), os autores mencionaram que apesar de argumentos dos mais otimistas de que a Internet é inerentemente democrática por disponibilizar grande diversidade de informações sobre saúde a quem deseja, outra corrente alegava que as limitações também são inúmeras e apontam: barreiras de acesso – preço, acessibilidade, disponibilidade de comunicação, idioma, etc., bem como dificuldades de navegação e qualidade das fontes como fatores que constituem preocupações à sua utilização. Há, ainda, pouca atenção dada àqueles mais carentes de informação sobre saúde. O idioma inglês, muito utilizado na Internet, e a baixa alfabetização informacional em saúde (*health literacy*) são fatores inibidores para aqueles que não têm domínio na língua inglesa e que têm medo da tecnologia. A American Medical Association informa que “pessoas com maiores necessidades de cuidados de saúde normalmente têm pouco acesso à

informação em função de seus baixos níveis de letramento em saúde” (A AMERICAN MEDICAL ASSOCIATION, 1999 apud CLINE; HAYNES, 2001, p. 677).

Em sua pesquisa Cline e Haynes apontaram que autoridades de saúde pública nos Estados Unidos tinham preocupação com o crescente aumento do número de usuários por busca de informação *online* e faziam previsão para os anos de 2010. Segundo os autores, em tais previsões, a preocupação das autoridades recaía sobre o fato de que “o potencial de dano a partir de informações imprecisas é significativo” (OFFICE OF DISEASE PREVENTION AND HEALTH PROMOTION, 2000, p. 11-16 apud CLINE; HAYNES, 2001, p. 671).

O cenário retratado pela pesquisa desenvolvida, em 2001, por Cline e Haynes suscitou questionamento sobre como ser possível reduzir o *gap* entre os que têm e os que não têm condições de acesso às informações de saúde. Estudos de Eng et al. (1998 apud CLINE; HAYNES, 2001) já apontavam para a necessidade de haver um esforço conjunto entre organizações públicas e privadas para **desenvolver aplicativos para diferentes perfis de usuários, disponibilização de informações sobre saúde de qualidade**, bem como treinamento de especialistas na área da saúde para atuar como intermediário (grifo nosso).

Na visão de O’Grady, Witteman e Wathen (2010), tecnologias como *wikis*, *blogs*, *Web 2.0*, redes sociais facilitam o compartilhamento coletivo do conhecimento. Para os autores, menos barreiras técnicas significa mudança no comportamento dos indivíduos que deixam de receber passivamente informações de um *site* para a construção de conhecimento de forma colaborativa. No entanto, os autores advertem para potenciais malefícios com o conhecimento / informação gerada fora dos padrões específicos ou sem o benefício de pelo menos algum especialista para poder validá-lo. Características individuais desempenham um papel significativo nas decisões das pessoas sobre se e como procurar informações para uma condição de saúde. Indivíduos com baixa alfabetização informacional em saúde podem ser mais suscetíveis à informação enganosa e efeitos de enquadramento. A tomada de decisões neste contexto é um processo complexo.



## 2.6 BIBLIOTECA VIRTUAL E USUÁRIO – COMUNICAÇÃO E INTERATIVIDADE

Em pesquisa realizada sobre inter-relação da informação e do cotidiano urbano, Barreto (1991) observa que há um mundo de indivíduos que interagem em função de “interesses e pressões econômicas e sociais”, mas que no contexto total da cidade se ignoram e não se comunicam, pois os espaços que agregam o cotidiano urbano são heterogêneos e multidiferenciados em sua estrutura coletiva. Entretanto, o autor observa que a convivência dos indivíduos no interior de cada micro-mundo, a utilização da linguagem e seus códigos é refeita, acarretando com que a geração e a decodificação da informação seja particularizada.

Neste contexto, Barreto (1991) entende que a transferência e o uso da informação apresentam características diversas para diferentes comunidades urbanas. Na visão de Barreto, tais características, transcritas abaixo na íntegra, são:

- a) toda cidade é formada por um conjunto de núcleos diferenciados social, econômica e culturalmente, nos quais a informação só é aceita se forem observados os seus condicionantes específicos, relacionados aos seus hábitos e costumes coletivos, dentro de um ritual de vizinhança que lhes é próprio;
- b) a geração e a transferência de informação, quando baseada em critérios de racionalidade técnica, competitividade e produtividade quantitativa, não atingem os benefícios para os quais deveriam se orientar: o de modificar pelo desenvolvimento, as realidades onde atuam. Da forma como operam, os canais de comunicação se direcionam para formar um menor conhecimento comum, que atinge a realidade urbana unicamente de forma seccional; tangencia parte dos diferentes núcleos em que se divide a cidade;
- c) as comunidades urbanas privilegiam as informações sobre o cotidiano em que vivem. Para que a informação provoque um efeito inovador, neste espaço, deve ser respeitada esta relação da comunidade com o seu cotidiano;
- d) a disponibilidade de informação não representa possibilidade de acesso ou condição de uso desta informação. O canal de transferência deve ser confiável e o formato da estrutura, de suporte não pode criar barreiras de caráter econômico, social ou psicológico para o receptor; a transferência é arbitrária a comunicação é ampla;
- e) unidades, redes e sistemas de informação não podem ser estruturados, operacionalmente, segundo um critério geral. Devem adaptar-se aos espaços sociais diferenciados, nos quais pretendem atuar.

O autor reforça que a produção de informação não significa, necessariamente, produção de conhecimento. Mas que é a partir dela que o conhecimento pode ser gerado. Barreto (1991) conclui que “este é o fim último de todos aqueles que, de alguma maneira lidam com a palavra, a linguagem, a mensagem, o documento e a sua transferência”.

Portanto, para que haja a transferência ou distribuição da informação de modo a interferir na vida social, gerando conhecimento, que promove o desenvolvimento, a informação necessita ser aceita como tal. É necessário que os produtores de informação adotem estratégias que viabilizem a aceitação de seu produto, pois estão limitados pelas competências contextuais e cognitivas de indivíduos de realidades diferenciadas (BARRETO, 1994).

O cenário apresentado por Barreto caracteriza bem o ambiente de uma biblioteca virtual, na qual, de um lado tem-se receptores de informação heterogêneos, oriundos de diferentes classes socioeconômicas, nível educacional variado, gênero, raça, religião. De outro lado, tem-se as bibliotecas virtuais temáticas em saúde que são, via de regra, direcionadas a usuários especializados.

Cabe então o questionamento: como as bibliotecas virtuais temáticas em saúde podem atuar para que a informação possa ser dirigida para promover o efeito inovador da assimilação do conhecimento? Como atrair o usuário leigo, de forma a despertar seu interesse por obter a informação demandada, e que possibilite ampliar suas opções de pesquisas para mais além das pretendidas inicialmente?

Segundo Foskett (1980, p. 16), “[...] só poderemos mostrar o valor de um serviço de informação, de maneira convincente, se ele puder ser visto como diretamente relacionado aos processos que passam pela mente do usuário [...]”. Para o autor, uma biblioteca precisa motivar o usuário e isso depende muito da facilidade de acesso, atmosfera conveniente e serviços feitos especificamente para atender às suas necessidades (FOSKETT, 1980, p. 27).

A forma sugerida por Foskett de motivar o usuário pode ser conseguida, num ambiente virtual, por meio de interface amigável, agilidade no sistema para acesso e obtenção dos resultados de busca, informações relevantes para atender às suas necessidades, linguagem adequada ao seu nível sociocultural e, pela interatividade que o sistema deverá estabelecer mediante a oferta de novas opções de busca, visando a agregar valor às informações obtidas.

De acordo com Lévy (1999, p. 79), “o termo interatividade em geral ressalta a participação ativa do beneficiário de uma transação de informação”.

Na área da saúde, por exemplo, profissionais e usuários procuram, cada vez mais, estabelecer formas de comunicação mais interativas (CLINE; HAYNES, 2001). Robinson et al. definem “comunicação sobre saúde interativa” como “a interação de um indivíduo – usuário, paciente, cuidador ou profissional – com ou por meio de um dispositivo eletrônico ou tecnologia de comunicação para acessar ou transmitir informação de saúde ou receber orientação e apoio sobre uma questão relacionada com a saúde” (ROBINSIN et al., 1998, p. 1264 apud CLINE; HAYNES, 2001, p. 671). Na perspectiva de Graham, Tse e Keselman (2006), entender o comportamento do usuário de saúde *online* é essencial para a concepção de *web sites* sobre saúde.

Segundo Rohrbaugh e Shanteau (1999, p. 120)<sup>7</sup>, “o contexto no qual a informação é apresentada ou tornada disponível possui forte influência na resposta àquela informação”. Na perspectiva de Jungermann (2000, p. 584, tradução nossa), “diferentes contextos evocam diferentes conhecimentos – elementos e estruturas de conhecimento – levando assim a comportamentos diferentes. Isso talvez seja a explicação para a qual os indivíduos trazem para qualquer problema de decisão um processo mental interno influenciado pela memória e pelas emoções que interagem com o ambiente exterior e contexto do problema.

Outro questionamento possível de ser feito, diz respeito a: como ampliar as possibilidades de interação informacional, de negociação entre os dois atores, biblioteca e usuário, de forma que a primeira identifique nichos potenciais de necessidades de informação não expressas diretamente pelo segundo?

Para que se possa responder a esses questionamentos é necessário que se conheça os processos mentais que ocorrem no cérebro de um indivíduo, de como ele forma conceitos e de como ele os organiza num padrão coerente que faça sentido para ele, a fim de determinar sua linha de ação. (FOSKETT, 1980, p. 15). Nesse sentido, a melhor maneira para se desenvolver um sistema que possibilite a ampliação da interação entre biblioteca e usuário é desenhá-lo considerando a experiência do usuário, o que ele pensa, quer, acredita, espera, necessita.

---

<sup>7</sup> Texto original: The context in which information is presented or made available has a strong influence on the response to that information.

Pesquisas na área da Psicologia Social e da Neurociência vêm sendo conduzidas para investigar padrões comportamentais dos indivíduos no que concernem às atividades cotidianas. As pesquisas visam a entender as atitudes, comportamentos e tomadas de decisão dos indivíduos, uma vez que tais padrões exercem grande impacto social na forma como estes reagem a determinadas situações, como por exemplo, ao processamento da informação.

Estudos apontam a integração de elementos contextuais, cognitivo e pessoal como componente essencial no estudo do julgamento e tomada de decisão. Os elementos contextuais referem-se às variáveis ambientais que são externas ao indivíduo e têm impacto sobre os processos cognitivos. Os elementos cognitivos referem-se às estratégias de processamento de informação utilizados para avaliar e combinar diferentes fontes de entradas. Elementos pessoais dizem respeito à influência dos mecanismos internamente desenvolvidos para o tratamento de uma dada situação (ROHRBAUGH; SHANTEAU, 1999).

Da mesma forma, estudos nas áreas da Ergonomia e da Interação Humano-Computador (HCI) têm sido aprofundados com vistas a desenvolver inovações, sobretudo na área de *design* de interfaces, que possibilitem a inclusão de uma parcela cada vez maior de pessoas na sociedade da informação, beneficiando-se de suas tecnologias. Nesse sentido, conhecer os usuários reais das interfaces, seu perfil ergonômico, seus modelos de interação e suas tarefas, deve ser um aspecto importante a ser considerado pelos desenvolvedores de sites. Usuários com diferentes níveis de educação, diferentes níveis de experiência com a tecnologia da informação e de conhecimento de um modo geral têm diferentes necessidades. Tais necessidades devem ser acomodadas pelos sistemas.

Especialistas na área dizem que as pessoas não entrarão num *site* se não for óbvio como usá-lo em poucos segundos. A *Web* exige “tempo zero de aprendizagem” (NIELSEN, 2000). Portanto, conhecer o usuário é princípio fundamental do *design* de interfaces.

## 2.7 PADRÕES COMPORTAMENTAIS

Segundo Houaiss (versão 2.0), atitude é definida como: “comportamento ditado por disposição interior; maneira de agir em relação à pessoa, objeto, situação etc.; maneira, conduta”. No mesmo dicionário, sob a rubrica psicologia, atitude é:

“estado de disponibilidade psicofísica marcado pela experiência e que exerce influência diretiva e dinâmica sobre o comportamento”.

Na Psicologia Social atitude é um tipo particular de estrutura cognitiva que exerce grande impacto no processamento de informação e comportamento social. O termo é utilizado para se referir a uma avaliação relativamente geral e permanente de algum objeto, pessoa ou conceito, numa dimensão que varia do negativo ao positivo (FABRIGAR; SMITH; BRANNON, 1999). De acordo com esta definição de atitude, a mesma pode ser pensada como tendo duas propriedades inerentes: valência e extremidade. Valência refere-se à avaliação ser negativa ou positiva, e, extremidade ao grau em que a avaliação desvia da neutralidade.

Segundo Fabrigar, Smith e Brannon (1999), conhecer a estrutura da atitude pode ajudar a compreender: (a) como a atitude exerce influência no comportamento e julgamento; (b) que tipos de comportamentos e de julgamentos são mais suscetíveis de serem influenciados pela atitude; e, (c) que tipos de apelos persuasivos tendem a ser mais bem sucedidos para provocar mudança de atitude.

A importância de se conhecer os padrões de comportamento dos indivíduos é que, em os conhecendo, torna-se possível lançar mão de recursos para alterar comportamentos. Por exemplo, o objetivo típico das campanhas de promoção da saúde é induzir mudanças positivas de comportamentos relacionados com a saúde (PETTY; BARDEN; WHEELER, 2002). Tais mudanças de comportamento visam a prevenir doenças e mortes de cidadãos em todo mundo. Neste sentido, promover mudanças para que as pessoas parem de fumar, tenham hábitos alimentares mais saudáveis, uma vida menos sedentária e consumam menos álcool, por exemplo, é desafio para profissionais das áreas de medicina e psicologia, dentre outras. Assim, as pesquisas desenvolvidas nessas áreas têm relevância para as ações de políticas públicas no campo da saúde. Da mesma forma, as pesquisas auxiliam no desenvolvimento de estratégias de *marketing* para melhor direcionamento quanto aos resultados a serem atingidos pelos produtos e serviços ofertados à sociedade.

Outro aspecto importante sobre o comportamento do indivíduo relatado por Rohrbaugh e Shanteau (1999, p. 122) é que “a informação é um elemento chave no processo decisório”<sup>8</sup> e que “as pessoas somente podem agir no seu próprio

---

<sup>8</sup> Texto original: ...information is a key element in the decision process.

melhor interesse quando possuem a informação correta e sabem o quão boa aquela informação é”<sup>9</sup>, ou seja, a relevância da informação tem impacto no comportamento e na tomada de decisão por parte do usuário. Por sua vez “a relevância da informação é, influenciada pelo contexto, processo e experiência” em sua interação (ROHRBAUGH; SHANTEAU, 1999, p. 132)<sup>10</sup>.

Constata-se que conhecer atitudes e comportamentos de processamento das informações e de tomada de decisão por parte do indivíduo, identificando padrões de comportamento e antecipando tendências de busca que possam reverter em benefício do usuário na forma de serviços que propiciem valor agregado de conhecimento, são aspectos importantes para atender melhor às suas necessidades de informação. Portanto, dotar biblioteca virtual temática em saúde com funcionalidades inteligentes, que possam identificar as necessidades de informação do usuário, personalizar serviços em função do indivíduo ou de grupos de indivíduos, e contextualizar a informação fornecendo elos de compreensão para o usuário (FERREIRA, 1997) devem ser procedimentos e caminhos de desenvolvimento a serem avaliados. Para democratizar a informação é necessário, além de facilitar o acesso, dar condições aos indivíduos para compreendê-la, ou seja, tornar as bibliotecas virtuais temáticas em saúde mais atraentes e fáceis de manipular, sobretudo para o usuário leigo.

Em resumo, a comunicação entre bibliotecas virtuais temáticas em saúde e o usuário objetiva facilitar a geração de conhecimento nos indivíduos e no seu espaço social, fazendo com que ele possa produzir informações, formando assim um ciclo. Esse ciclo reforça a perspectiva da teoria da dádiva proposta por Mauss, que se apoia no tripé dar-receber-retribuir, ao estabelecer capacidade de fluxo informacional e de troca.

## 2.8 MARKETING

A ideia de *marketing* engloba um conjunto de atividades de planejamento, concepção e concretização de ações emanadas por organizações que disponibilizam e oferecem produtos e serviços com o objetivo de satisfazer

---

<sup>9</sup> Texto original: ...people can only act in their own best interest when they have the right information and they know how good that information is.

<sup>10</sup> Texto original: ...relevance of information is influenced by context, process, and experience.

necessidades de clientes/usuários. Pode ser empregado em diferentes situações para a construção de um relacionamento satisfatório entre indivíduos e grupos.

O aumento da competitividade, o desenvolvimento tecnológico e a mudança do comportamento do consumidor, propiciam a busca pelo desenvolvimento de vantagens competitivas entre as empresas (PORTER, 1989; MACKENNA, 1992).

A vantagem competitiva, de acordo com Porter (1989), surge do valor superior que a empresa oferece aos seus consumidores.

O conceito de valor, pela ótica do *marketing*, é entendido segundo a percepção do cliente. O valor percebido é a expectativa que o cliente tem de que determinado produto ou serviço irá satisfazer suas necessidades.

Segundo Levitt (1991), o valor atribuído pelo cliente a um produto é proporcional à capacidade que este parece ter de ajudá-lo a resolver seus problemas. Neste aspecto, quanto maior o valor oferecido pela empresa ao cliente, mais intenso é o relacionamento entre ambos. Na visão de Sachs e Benson (1978), o êxito do *marketing* não ocorre só ao se satisfazer as necessidades dos clientes, mas ao lhes proporcionar satisfação maior do que a oferecida pelos concorrentes.

A visão social atribuída ao *marketing* por Kotler (2006) é de um processo social e gerencial através do qual indivíduos e grupos obtêm o que necessitam e desejam por meio da criação e troca de produtos e valores com outras pessoas.

Segundo Kotler (2000), os clientes/usuários a cada dia são mais conscientes e mais exigentes, sendo, desta forma, mais difíceis de serem agradados. Portanto, um cliente/usuário satisfeito, propicia fidelidade ao produto ou prestação de serviço adquirido, fazendo com que a organização possa continuar tendo-o como um cliente/usuário.

Depreende-se desse contexto o potencial do *marketing* para as unidades de informação. O *marketing* de informação é o processo gerencial de todo tipo de informação (tecnológica, científica, comunitária, utilitária, arquivística, organizacional, ou para negócios) visando a alcançar a satisfação e a valorização das trocas e beneficiando todos os elementos (IBICT.Prossiga.).

Na visão de Amaral, a troca com usuários da informação não deve ser limitada aos produtos ofertados para satisfazer as necessidades atuais dos usuários e consumidores dos produtos e serviços de informação, e “deve antecipar futuras necessidades”. Para a autora, o

[...] *marketing* da informação sugere que a tarefa das bibliotecas e demais unidades de informação **não seja apenas satisfazer necessidades de informação momentâneas, mas também inovar com a oferta de produtos e serviços**, capazes de atender aos interesses da clientela no futuro (AMARAL, 2011, grifo nosso).

Sob essa dimensão, observa-se o potencial da aplicação do *marketing* de informação e de técnicas de *marketing* em unidades de informação e, a necessidade de reflexão sobre a atuação dos profissionais e das instituições que lidam com o tratamento e a disseminação da informação para desempenhar seu papel como agentes sociais de transformação da sociedade.

## 2.9 SISTEMAS DE RECOMENDAÇÃO

Os sistemas de recomendação são definidos como sistemas que procuram auxiliar indivíduos a identificar conteúdos de interesse num conjunto de opções que poderiam caracterizar uma sobrecarga (DELONG; DESIKAN; SRIVASTAVA, 2005). Ou seja, são sistemas que procuram facilitar a atividade de busca por conteúdo que possa ter interesse para o usuário que empreende a busca por informação.

Em uma visão mais simplificada, os sistemas de recomendação procuram automatizar o processo social de indicação boca a boca (SHARDANAD, MAES, 1995). O enfoque principal dessa solução é encontrar itens de interesse para o usuário, ao invés de eliminar itens irrelevantes (ROCHA, 2003),

Bastante utilizado no campo de comércio eletrônico, os sistemas de recomendação disponibilizam informações sobre produtos que possam ser de interesse do usuário, como livros, filmes, vestuário, dentre outros. As empresas utilizam esses recursos com o objetivo de despertar interesses do usuário, mantendo-o envolvido e, esperançosamente, resultando em aumento de suas vendas. Os sistemas de recomendação utilizam informações de várias fontes de dados para tornar relevante as recomendações que disponibilizam para o usuário.

Sistemas de recomendação têm sido um campo de pesquisa de diversas áreas do conhecimento, devido à sua aplicabilidade em diversas situações práticas. Dentre elas está a que exige do usuário selecionar, a partir de um conjunto de opções, a que melhor se adequa às suas necessidades e interesses. A recomendação modelo tem como objetivo fornecer o produto mais interessante e/ou



útil para um usuário, dado um conjunto de usuários e produtos e uma medida de interesse de cada usuário sobre os produtos que ele já tenha visto anteriormente.

Quando as pessoas se envolvem num comportamento de busca de informação geralmente é porque esperam resolver algum problema, ou alcançar algum objetivo, para o qual o seu estado de conhecimento atual é insuficiente. Isso sugere que elas não sabem exatamente o que pode ser útil para elas, e, portanto, não podem ser capazes de especificar características marcantes das informações potencialmente úteis. Belkin adverte que “infelizmente os sistemas de informação típicos requerem que os usuários especifiquem o que eles querem que o sistema recupere” (BELKIN, 2000, p.58). Nessa perspectiva, verifica-se que existe um potencial nos sistemas de informação para recomendar cursos de ações para os indivíduos que estão no processo de busca de informação. Esta seria uma maneira de auxiliá-los na compreensão de seus problemas e na utilização do sistema de forma mais eficaz (BELKIN, 2000). Entretanto, como identificar que palavras foram utilizadas para a representação da informação no sistema? Como alinhar o que o usuário acha que quer com o que foi utilizado para representar a informação? Belkin (2000) observa que há uma grande diversidade de palavras que podem ser usadas para expressar as mesmas ideias. O autor lembra que “prever o que o outro acha importante, e digno de representação, não pode ser facilmente verificado” (BELKIN, 2000, p. 59).

### 3 MÉTODO

Visando a atingir o objetivo principal desta pesquisa que é analisar recursos de bibliotecas virtuais temáticas em saúde em uso, que possam auxiliar o usuário leigo em relação às suas necessidades informacionais sobre saúde, os métodos empregados podem ser classificados como bibliográfico e exploratório.

Nesse contexto, compreendida a natureza do campo em que está inserida, a presente pesquisa tem caráter interdisciplinar. É constituída, basicamente, pela interrelação entre a Ciência da Informação, ou área do conhecimento que tem como objeto de estudo as propriedades gerais dos processos e sistemas de construção, comunicação e uso da informação (LE COADIC, 2004, p. 25), e as Ciências Cognitivas, campo voltado ao estudo “das atividades mentais e da inteligência” (THAGARD, 2011). Buscou-se, ainda, fundamentos na Administração e no *Marketing* para conhecer os recursos utilizados nestas duas áreas do conhecimento no que concerne a interatividade entre oferta de prestação de serviços e utilização de tais serviços pelo usuário.

A revisão bibliográfica, não sistemática e sistemática, para o embasamento desta pesquisa foi complementada por pesquisa de campo de natureza qualitativa, acrescida de alguns aspectos de natureza quantitativa.

A revisão sistemática foi o método utilizado para fazer o levantamento da literatura referente ao comportamento de busca de informação sobre saúde, pelo usuário leigo, como mencionado anteriormente.

Para cumprir os dois primeiros objetivos específicos desta dissertação, a pesquisa de campo utilizou diferentes métodos: a) observação do comportamento do entrevistado durante a realização de busca de informação em uma biblioteca virtual na área da saúde, b) método do Protocolo Verbal (*Think Aloud*) para melhor apreensão dos sentimentos dos participantes durante as buscas na biblioteca virtual em saúde utilizada para teste na pesquisa; e, c) entrevista semiestruturada, com combinação de perguntas fechadas e abertas, possibilitando ao entrevistado discorrer sobre o tema proposto, sem respostas ou condições prefixadas pelo pesquisador, bem como incluindo questões para caracterização socioeconômica do entrevistado.

Para o levantamento de recursos que possam propiciar maior interatividade entre biblioteca virtual na área de saúde e o usuário leigo, que

constitui o terceiro objetivo específico desta dissertação, foram realizadas pesquisas na Internet visando a identificar *sítes* que utilizam tais recursos.

Desta forma, foi possível obter um nível de detalhamento mais consistente para atingir os objetivos propostos.

As subseções relacionadas a seguir descrevem os métodos utilizados no desenvolvimento desta pesquisa.

### 3.1 REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA - COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DO USUÁRIO LEIGO

Visando à maior acurácia para recuperar a literatura científica a fim de embasar a pesquisa sobre o comportamento de busca de informação do usuário leigo, no campo de assunto escolhido para exemplificar o desenvolvimento desta pesquisa, a área da saúde, foi utilizado o método de revisão sistemática, tendo por base o referencial teórico descrito na seção 2.4. O assunto foi pesquisado com a abrangência de diferentes áreas do conhecimento – Ciência da Informação, Ciências Cognitivas, Administração e *Marketing*.

O Quadro 2 apresenta os diferentes elementos que constituíram a estrutura para a pesquisa de revisão sistemática no que concerne ao comportamento de busca de informação do usuário leigo, com termos em português e seus correspondentes em inglês.

**Quadro 2 - Estrutura para combinação de elementos e termos utilizados na pesquisa de revisão sistemática**

Estrutura	Idioma	
	Português	Inglês
Tipo de usuário	leigo	layman, lay person, lay people, lay user
Necessidade	atitudes, condutas, busca de informação	search information attitude, search information conduct, information need, search information posture, search information procedure, search information strategy, search information way of thinking
Comportamento	busca de informação; tomada de decisão	search information behavio* ( behavior, behaviour), information seeking, seeking behavio*, decision making
Campo de assunto	saúde	health
Área da literatura científica	Ciência de Informação	Information Science
	Ciências Cognitivas	Cognitive Science
	Administração	Administration
	Marketing	Marketing

Fonte: A autora

Na atribuição dos termos em inglês e de seus sinônimos foram consultados o Oxford Dictionaries Online e o Dictionary.com.

Para a busca nas bases de dados foram considerados os termos em inglês, em diferentes combinações. Também foi utilizado o caractere (\*) como recurso de truncamento para refinar os resultados da pesquisa. Por exemplo, o termo comportamento na língua inglesa pode ser grafado como *behavior* -mais utilizado nos Estados Unidos, ou *behaviour*– mais comum na Inglaterra. Desta forma, utilizou-se *behavio\** para garantir a recuperação dos termos – *behavior* e *behaviour* - independente da grafia.

No desenvolvimento metodológico da revisão sistemática desta pesquisa, adotou-se como modelo o protocolo de revisão sistemática desenvolvido por Biolchini, Mian, Natali e Travassos (2005), naquilo que fosse pertinente ao assunto a ser pesquisado.

O problema que suscitou o desenvolvimento desta pesquisa, conforme exposto no capítulo 1, é investigar como dotar bibliotecas virtuais temáticas em saúde de funcionalidades que permitam proatividade, possibilitando maior interatividade com o usuário leigo, visando a aprimorar as condições de utilização da informação. Nesse sentido, fez-se necessário entender o comportamento de busca de informação sobre saúde *online* por usuário leigo, de modo a identificar pontos críticos do processo de decisão realizado por tal usuário. Sendo assim, formulou-se a seguinte pergunta: como o usuário leigo se comporta para pesquisar informação sobre saúde? A questão foi observada na perspectiva de quatro áreas do conhecimento – Ciência da Informação, Ciências Cognitivas, Administração e *Marketing*.

Identificada a questão de pesquisa, definiu-se a sintaxe com a seguinte estrutura narrativa: <quem> + <o que> + <para que> + <sobre o que> + <onde>

O Quadro 3 apresenta o correlacionamento entre a questão de pesquisa e a sintaxe formulada que auxiliou na formação da sentença de busca para pesquisa nas bases de dados.

### **Quadro 3 - Correlação entre a questão de pesquisa e a sintaxe de busca**

<b>quem</b>	<b>o que</b>	<b>para que</b>	<b>sobre o que</b>	<b>onde</b>
usuário leigo	comportamento	pesquisar informação	saúde	área do conhecimento

Fonte: A autora

A busca para obtenção dos artigos foi realizada nas seguintes bases de dados, consideradas significativas para o assunto abordado na pesquisa: BIREME, PubMed, Scielo e Scopus (Science Direct). A escolha das bases levou em consideração:

- a) credibilidade das fontes, uma vez que são disponibilizadas por instituições reconhecidas no meio científico;
- b) amplitude do material disponibilizado;
- c) permanente atualização, tanto em seus bancos de dados, como em suas ferramentas de busca.

Para a seleção dos artigos foram adotados os critérios descritos a seguir.

a) como critério de inclusão considerou-se:

- artigos científicos publicados nos idiomas português, espanhol e inglês, no período compreendido entre janeiro de 2001 e dezembro de 2011, que apresentassem resumos e/ou palavras-chave. A delimitação do período levou em consideração o grande desenvolvimento das ferramentas de busca na *Web*, sobretudo com o surgimento do *Google*<sup>11</sup> no final da década de 90 do século XX, que transformou a forma como o usuário realiza pesquisa. A agilidade na obtenção de respostas às pesquisas empreendidas e a possibilidade de ampliação do acesso a outras fontes a partir do próprio Google são aspectos relevantes que contribuíram para tal transformação;
- incidência dos termos constantes da sintaxe de busca que constassem dos resumos e/ou palavras-chave de artigos recuperados, minimizando tempo de leitura dos artigos.

b) como critério de exclusão considerou-se:

- artigos científicos publicados antes de janeiro de 2001 e posteriores a dezembro de 2011, em idioma diferente do português, espanhol e inglês;

---

<sup>11</sup> O Google começou em janeiro de 1996 como um projeto de pesquisa de Larry Page e Sergey Brin, quando ambos eram estudantes de doutorado na Universidade Stanford, na Califórnia, Estados Unidos. (fonte: Wikipédia, disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Google>>. Em maio de 2000, após o recebimento de dois prêmios, o Google torna-se o maior portal de buscas da web, ao atingir o surpreendente número de um bilhão de sites em seu índice. (fonte: A história da Google, disponível em: <<http://www.undergoogle.com/blog/2006/geral/histria-da-google.html/comment-page-1>>

- artigos cujos termos selecionados para busca não estivessem incluídos no título, no resumo e/ou nas palavras-chaves;
- artigos que não estivessem disponíveis para leitura gratuita no *site* da base de dados pesquisada ou no Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) também não foram considerados válidos para a pesquisa.

Baseada na combinação dos elementos da estrutura apresentados anteriormente no Quadro 3, foram formadas as sentenças de busca para pesquisa nas bases de dados. Foram realizados testes para verificar a adequação dos termos escolhidos.

Foi utilizado o vocabulário controlado disponibilizado pelas bases dados para melhor direcionar a pesquisa. Na BIREME, por exemplo, foi utilizado o vocabulário controlado DeCS – Descritores em Ciências da Saúde, criado pela BIREME para servir como linguagem única na indexação do material que integra a Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). Este vocabulário foi desenvolvido a partir do MeSH – Medical Subject Headings da U. S. National Library of Medicine. O MeSH é adotado pelo PubMed e foi utilizado para a realização da pesquisa nesta base de dados. As bases de dados Scielo e Scopus não disponibilizam vocabulário controlado. Sendo assim, foram utilizados nestas duas bases os mesmos termos adotados para pesquisa das bases de dados da BIREME e do PubMed.

Foram utilizados os recursos de busca disponibilizados pelas bases de dados, conforme apresentado a seguir:

- a) BIREME – busca pelo método integrado;
- b) PubMed – todos os campos (*all fields*) ;
- c) Scielo - proximidade léxica;
- d) Scopus - *Advanced search - Journals*.

### 3.2 PESQUISA DE CAMPO

A pesquisa de campo envolveu a definição do público-alvo para participar da pesquisa, a seleção de biblioteca virtual em saúde, na qual integrantes do público-alvo realizaram buscas, a escolha do tema a ser buscado pelos entrevistados, a definição e elaboração dos instrumentos de coleta de dados a

serem empregados. Em seguida, aplicou-se o estudo-piloto e, por fim, foi feita a aplicação da pesquisa.

### *3.2.1 Público-Alvo*

No intento de atender aos requisitos do contexto da presente pesquisa, definiu-se como público-alvo indivíduos, homens e mulheres, na faixa etária compreendida entre 18 e 55 anos, que tivessem acesso à Internet e que fossem leigos em relação a seus conhecimentos sobre saúde.

Privilegiou-se indivíduos que integram a classe C. De acordo com NERI (2010, p. 29) “a classe C é a imagem mais próxima da média da sociedade brasileira”. Segundo este autor, 50,5% da população brasileira, 94,9 milhões, está na classe C. Incrementada pelo crescimento de emprego formal, advindo do crescimento econômico do país, e de ações governamentais para a diminuição da desigualdade social, a nova classe média passa a contar com grande número de indivíduos com acesso a computador, casa, carro, crédito, carteira de trabalho (NERI, 2010, p. 29). Observa-se que no período entre 2003 e 2009 houve um ingresso de 29 milhões de cidadãos na classe C.

Apesar da evolução tecnológica que vem ocorrendo no Brasil, o acesso a ativos digitais em 2009, dentre eles o acesso a computador com Internet, só é conseguido por 33,90% da classe C, contra 75,82% das classes A e B, 9,69% da classe D e 6,73% da classe E (CPS/FGV a partir dos microdados da PNAD/IBGE apud NERI, 2010, p. 62).

Outro fator de relevância determinante da desigualdade e da pobreza no país é a educação. A média de educação da população com 25 anos ou mais na classe C é de 7,18 anos de estudo, contra 12 anos de estudos nas classes A e B; 5,46 na classe D, e 4,98 na classe E (CPS/FGV a partir dos microdados da PNAD/IBGE apud NERI, 2010, p. 64). A diferença é ampliada quando se verifica a frequência ao estudo de nível superior, em que a participação da classe C é de 10,47%, contra 47,67% das classes A e B; 2,07% da classe D, e 2,44% da classe E (CPS/FGV a partir dos microdados da PNAD/IBGE apud NERI, 2010, p. 64).

Acredita-se que promovendo melhores condições de acesso à informação nas bibliotecas virtuais temáticas em saúde para a população da classe C, os cidadãos das classes A e B também poderão ser beneficiados. Tais cidadãos

possuem melhores condições econômicas para acesso a Internet e nível de estudo que permite mais facilidade para acessar e compreender as informações disponibilizadas, conforme dados apresentados anteriormente. Em relação às classes D e E, observa-se que há pouca condição de acesso a Internet e baixo índice do nível de estudo. Desta forma, não produziram dados relevantes para cumprir o objetivo desta pesquisa especificamente. Isso não significa que a população das classes D e E não deva ser considerada como objeto de estudo para pesquisas futuras.

De acordo com o cenário apresentado, justifica-se que os cidadãos inseridos na classe C são os mais representativos da sociedade para testar os objetivos a que este estudo se propôs a realizar.

Como o objetivo da pesquisa é “apresentar uma amostra dos espectros” (GASKELL, 2004, p. 70), o *corpus* foi constituído de 11 indivíduos inseridos no perfil já explicitado.

### *3.2.2 Biblioteca Virtual em Saúde para Utilização na Busca de Informação*

Para o desenvolvimento deste estudo, foi utilizada como fonte de pesquisa para avaliar o comportamento do usuário na busca por informação sobre saúde, a Biblioteca Virtual em Saúde de Doenças Infecciosas e Parasitárias – BVS DIP. Esta biblioteca é uma das unidades temáticas integrante da rede de Bibliotecas da Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ), parceira da BIREME. A Figura 3 mostra a interface de busca da BVS DIP.



Figura 3 - Interface da BVS DIP - Tela da página principal

The screenshot displays the main interface of the BVS DIP (Biblioteca Virtual em Saúde - Doenças Infecciosas e Parasitárias). The header features the BVS logo, the title 'Doenças Infecciosas e Parasitárias', and logos for BIREME, OPS, and OMS. The main content is organized into several columns:

- Rede de Instituições:** A vertical list of logos for partner institutions including FIOCRUZ, IOC, UFMS, and others.
- Pesquisa na BVS:** A search bar with the text 'Entre com uma ou mais palavras' and a 'Pesquisar' button. Below it, a 'Tema' section lists various diseases such as AIDS, Cólera, Dengue, and Tuberculose, each with a small icon.
- Notícias:** A section with a 'Siga-nos no twitter' link and several news items, including 'Controle de casos assintomáticos de malária é fundamental, aponta estudo' and 'Farmacinhos mobiliza a população contra a tuberculose'.
- Redes Relacionadas:** A list of related networks like BVS, CVSP, ePORTUGUÊSE, and SciELO.
- Literatura Científica:** A section listing various resources such as 'Bases Bibliográficas', 'Organismos Internacionais', and 'Textos Completos'.
- Diretórios, Portais:** A section with links to 'Diretório de eventos', 'Indicadores em DIP', and 'Terminologia'.
- Sobre a BVS:** A section providing information about the library, including 'O que são Doenças Infecciosas e Parasitárias?' and 'Fale Conosco'.
- Destques:** A section highlighting key topics like 'Saiba mais sobre dengue' and 'Saiba mais sobre malária'.
- Newsletter BVS:** A section with information about the BVS newsletter and other related news.

The footer contains contact information for Fundação Oswaldo Cruz and the BVS CERTIFICADA logo.

Fonte: BIREME, OPS, OMS. Fundação Oswaldo Cruz. Instituto de Comunicação Científica e Tecnológica em Saúde. *Biblioteca Virtual em Saúde – Doenças Infecciosas e Parasitárias*. Disponível em: <<http://www.bvsdip.fiocruz.br/pjp/index.php>>. Acesso em 5 maio 2012.

A escolha desta biblioteca para o desenvolvimento da pesquisa levou em consideração os seguintes aspectos:

- ser um biblioteca vinculada a uma instituição de notória credibilidade, no caso a FIOCRUZ;

- b) adotar um modelo de gestão da informação “baseado na premissa de que o acesso à informação e ao conhecimento científico e técnico são determinantes sociais para o desenvolvimento da saúde” (GUIA BVS, 2011, p. 9);
- c) ter como desafio o estabelecimento de “laços entre a produção de conhecimento e o uso deste conhecimento, reforçando as relações entre ciência e sociedade” (GUIA BVS, 2011, p. 7);
- d) ter sido objeto de estudos anteriores realizados sobre sua usabilidade (GONÇALVES, 2008) e sobre sua efetividade (FREYRE, 2011).

Observa-se que nas considerações finais dos estudos empreendidos nesta biblioteca, Gonçalves (2008, p. 65) destacou que “a interface da biblioteca virtual é considerada regular” e Freyre (2011, p. 104) apontou que os aspectos comunicacionais, informacionais e gerenciais deste serviço de informação têm potencial pouco explorado, além de revelar “alguns problemas relativos à usabilidade e navegabilidade”. Nesse sentido, julgou-se ser a BVS DIP um exemplar adequado para o aprofundamento de pesquisas que possam contribuir para a melhoria dos serviços oferecidos.

### *3.2.3 Tema para Busca na BVS DIP*

Visando a facilitar as observações sobre o comportamento do usuário durante o processo de busca e posterior leitura de um texto recuperado na BVS DIP, estipulou-se um tema que deveria ser pesquisado por todos os entrevistados. O tema escolhido para a busca foi a dengue.

A dengue é uma das mais importantes arboviroses que atinge principalmente os países de clima tropical. Tendo como vetor o mosquito do gênero *Aedes*, a infecção por dengue causa uma doença cujo espectro inclui desde formas oligo ou assintomáticas até quadros com hemorragia e choque, podendo evoluir para o óbito. No Brasil, apesar de redução do número de mortes em 84% nos primeiros meses de 2012 em comparação ao mesmo período de 2010, o Secretário da Secretaria de Vigilância em Saúde adverte que “a exposição da população a diversas infecções pelo vírus da dengue ao longo dos últimos anos constitui-se em

um fator de risco adicional para a ocorrência das formas mais graves da doença” (PORTAL DA SAÚDE).

A escolha do tema levou em consideração o fato de ser uma doença infecto contagiosa, área de atuação da BVS-DIP, que atinge grande número da população brasileira. A dengue está entre as doenças que concentram grandes esforços e ações por parte da área da saúde pública e que precisa da mobilização das pessoas para que os riscos possam ser minimizados. Sendo assim, é necessário que os indivíduos tenham acesso às informações para poder colaborar nas ações empreendidas pelos órgãos competentes, visando à mitigação de quadro tão danoso à saúde dos cidadãos.

#### *3.2.4 Instrumentos de Coleta de Dados*

No que concerne à pesquisa empírica, foi observado o comportamento do entrevistado durante o processo de realização da busca na biblioteca virtual, combinada com a técnica do Protocolo Verbal (*Think Aloud*), na modalidade individual, e a entrevista semiestruturada.

Frequentemente utilizado nas áreas de Psicologia Cognitiva e Educação, o Protocolo Verbal é um instrumento de coleta de dados utilizado para coletar informações sobre processos mentais utilizados pelos indivíduos na realização de qualquer tipo de tarefa, mediante a verbalização de seus pensamentos (FUJITA, 2009). De acordo com Fujita (2009, p. 52), “[...] à medida que o sujeito realiza uma tarefa, verbaliza como resolve os problemas em relação ao vocabulário, procedimentos, dificuldades e a compreensão das ideias principais do texto”. Esta exteriorização é gravada e, posteriormente, transcrita de forma literal, permitindo observar comportamentos procedimentais e metacognitivos sobre a atividade realizada.

O conhecimento científico não é feito de forma linear, conforme observado por Kuhn (1990). A pesquisa científica é sempre orientada por paradigmas. O surgimento de um paradigma novo é provocado por meio das revoluções científicas que geram o abandono do paradigma precedente e o surgimento de uma nova possibilidade científica. Segundo Kuhn (1990), a destruição de paradigmas é a forma mais eficaz para a geração de descobertas. Foi a luz deste pensamento que se vislumbrou a possibilidade de utilização de um mesmo

instrumento de coleta de dados ser aplicado a dois estudos diferentes para observar duas dimensões de informação de maneiras distintas. Desenvolvido juntamente com a pesquisadora Iara Amorim cujo projeto de pesquisa é direcionado a avaliar a Competência em informação baseada em Inteligência, tendo como foco usuários leigos que fazem busca sobre saúde em biblioteca virtual, o instrumento de coleta de dados está disponibilizado no Apêndice A. As perguntas do roteiro para a entrevista semiestruturada foram pensadas para enfoques diferentes a serem observados, visando a atender os objetivos das duas pesquisas de forma eficiente.

O roteiro para a entrevista semiestruturada inclui questões referentes à caracterização do entrevistado e questões para avaliar o grau de satisfação em relação à BVS DIP.

Na caracterização do usuário, procurou-se conhecer o perfil socioeconômico dos indivíduos participantes da pesquisa. Além do perfil socioeconômico, também se objetivou identificar os indivíduos que já tiveram dengue ou cujos parentes e/ou amigos próximos já haviam sido acometidos pela doença. Incluiu-se ainda questões referentes a se os indivíduos já haviam feito pesquisa na Internet sobre a doença.

A entrevista semiestruturada tem como característica questionamentos básicos apoiados em teorias e hipóteses que se relacionam com o assunto da pesquisa oferecendo vasto campo de interrogativas (TRIVIÑOS, 1987). De acordo com Triviños, os questionamentos dariam frutos a novas hipóteses surgidas a partir das respostas dos informantes. Estes, de forma espontânea, seguindo a linha de seu pensamento e de suas experiências, começam a participar na elaboração do conteúdo da pesquisa, dentro do foco principal colocado pelo investigador-entrevistador. O autor complementa afirmando que a entrevista semiestruturada “[...] favorece não só a descrição dos fenômenos sociais, mas também a sua explicação e a compreensão de sua totalidade, tanto dentro de sua situação específica como de situações de dimensões maiores” (TRIVIÑOS, 1987, p. 152).

Na perspectiva de Manzini (1990/1991), neste tipo de instrumento, cujo foco está no assunto para o qual foi elaborado um roteiro com perguntas principais, podem emergir informações de forma mais livre sem o condicionamento de alternativas.

No roteiro da entrevista semiestruturada, visou-se a obter o relato detalhado das experiências vividas pelos participantes ao realizarem buscas na BVS

DIP. Nesse sentido, as questões do roteiro incluem afirmativas com escala de valores para escolha dos entrevistados e questões abertas que possibilitassem aferir:

a) a avaliação do grau de satisfação do entrevistado com a busca sobre dengue na BVS DIP e comportamentos consequentes à mesma:

1. *Estou **satisfeito** com a busca sobre dengue realizada na BVS DIP;*
2. *Eu **recomendaria** a BVS DIP para alguém que queira buscar informação sobre dengue;*
3. *Eu **voltaria** à BVS DIP para procurar informações sobre outras doenças.*

*Com estas questões pretendeu-se verificar o nível de contentamento do entrevistado advindo da realização da atividade exercida e se o seu grau de satisfação geraria novas ações e utilização da biblioteca.*

b) a avaliação do grau de satisfação com a recuperação das informações sobre dengue na BVS DIP, em diferentes aspectos:

1. *As informações sobre dengue encontradas na BVS DIP são **úteis***
2. *As informações encontradas na BVS DIP sobre dengue são de fácil **compreensão***
3. *As informações encontradas na BVS DIP sobre dengue são **suficientes***
4. *As informações encontradas na BVS DIP sobre dengue são **confiáveis***
5. *Conseguirei **aplicar/usar** as informações sobre dengue encontradas na BVS DIP para ajudar minha família/a comunidade em que vivo/no meu ambiente de trabalho.*

*Tais questionamentos visaram a averiguar o quanto as informações encontradas e a leitura das mesmas correspondiam aos anseios dos entrevistados em relação às suas expectativas sobre a doença, ou seja, o nível de percepção de quanto o conteúdo obtido com a leitura poderia modificar seu comportamento.*

c) a percepção do indivíduo sobre ser possível aplicar/utilizar as informações recuperadas na BVS DIP:

1. *Se você acha que as informações sobre dengue obtidas na BVS DIP podem ser transmitidas/aplicadas/usadas por você entre os*

*membros de sua família, membros de sua comunidade ou colegas de trabalho, **como você fará isso?***

2. *Se você acha que as informações sobre dengue obtidas na BVS DIP **não podem** ser transmitidas/aplicadas/usadas por você entre os membros de sua família, membros de sua comunidade ou colegas de trabalho, **porque você acha isso?***

*Essas questões decorrentes da questão 5 do bloco anterior visaram a conhecer as ações comportamentais dos indivíduos em função do conhecimento adquirido.*

- d) a percepção do entrevistado em relação à interface da BVS DIP:

3. *O que **mais** chamou a sua **atenção** ao pesquisar na BVS DIP?*

*Esta pergunta teve por objetivo averiguar qual dos aspectos envolvidos na busca de informação na biblioteca mais contribuiu para prover interação entre as partes.*

- e) as facilidades e dificuldades encontradas para utilização da biblioteca;

4. *O que você achou mais **fácil** no site da BVS DIP?*

5. *O que você achou mais **difícil** no site da BVS DIP?*

*Igualmente visou-se avaliar os fatores que mais facilitaram e os que mais dificultaram a interação entre as partes na percepção do entrevistado.*

- f) a necessidade de mudanças na biblioteca que contribuísse para melhorar a comunicação entre a biblioteca e o usuário.

6. *O que você sugere que seja **colocado** ou **retirado** nesta biblioteca que você acabou de consultar?*

7. *O que você sugere que seja **mudado** nesta biblioteca que você acabou de consultar?*

*Objetivou-se colher subsídios para propor recomendações no emprego dos recursos que propiciem mais interatividade entre bibliotecas e seus usuários.*

As respostas aos questionamentos da entrevista visaram a complementar as observações efetuadas pelo pesquisador ao longo do processo de busca de

informação empreendido pelo indivíduo na BVS DIP, utilizada para a realização dos testes.

Pretendeu-se, deste modo, obter um conjunto de informações que possibilitassem avaliar dificuldades encontradas na utilização da biblioteca para busca de informação, identificar necessidades informacionais do usuário e, sobretudo, aspectos relacionados à interação entre o usuário leigo e a biblioteca.

### *3.2.5 Estudo-Piloto*

Com o propósito de avaliar o tempo que seria despendido para a realização da busca da informação demandada na biblioteca selecionada, preenchimento das questões relacionadas à caracterização socioeconômica e respostas aos questionamentos da entrevista semiestruturada, bem como da pertinência das informações que seriam solicitadas aos entrevistados, foi realizado um estudo-piloto.

Para o estudo-piloto foram entrevistados sete indivíduos com perfil semelhante ao que se pretendia utilizar como público-alvo da pesquisa. O grupo era constituído de três homens e quatro mulheres. Dos sete entrevistados, cinco se declararam brancos, um declarou-se mulato/pardo e um não quis declarar a etnia. No que tange ao grau de escolaridade, dois indivíduos informaram possuir Ensino Médio completo, dois informaram estar cursando o Ensino Médio e três informaram estar cursando Nível Superior. Nesse grupo, cinco indivíduos eram estudantes, um massagista e um não tinha ocupação definida, declarando-se “do lar”. Todos informaram possuir computador em suas residências, com acesso à Internet.

A cada um dos participantes foi explicado o objetivo da pesquisa. Todas as entrevistas foram gravadas com o consentimento dos participantes.

A aplicação do teste permitiu mensurar o tempo que seria necessário para a consecução das atividades e avaliar se os instrumentos de coleta de dados estavam adequados para serem utilizados.

### *3.2.6 Aplicação da Pesquisa*

Para a aplicação da pesquisa foram entrevistados onze indivíduos. Todos os participantes foram entrevistados individualmente. Todas as entrevistas foram

gravadas, com o consentimento dos partícipes e compreenderam as seguintes etapas:

- a) explicação aos partícipes do teor da pesquisa e do tempo aproximado para a sua realização;
- b) leitura e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice B);
- c) preenchimento do questionário de caracterização do entrevistado;
- d) pesquisa sobre dengue na BVS DIP;
- e) seleção e leitura de uma informação resultante da pesquisa efetuada;
- f) aplicação da entrevista semiestruturada.

A interface da BVS DIP já estava disponível na tela do computador utilizado no teste para que o usuário iniciasse de imediato a busca de informação sobre dengue, relativa a qualquer coisa sobre dengue. Tal procedimento foi adotado considerando que todos os participantes sabiam realizar busca na Internet e poderiam acessar a biblioteca. Tal medida visou a minimizar tempo na consecução das tarefas.

Foi solicitado aos participantes que eles falassem em voz alta o que estavam percebendo/sentindo durante a realização da busca e da leitura do texto que selecionassem. Ao final do processo de busca de informação sobre dengue foi feita a entrevista semiestruturada para obtenção de mais informações, visando a complementar os aspectos observados pelo pesquisador.

Com esse procedimento pretendeu-se complementar a observação do comportamento de busca do participante ao longo do processo e obter mais subsídios para o pesquisador.

### 3.3 BIBLIOTECAS QUE UTILIZAM TÉCNICAS DE RELACIONAMENTO COM USUÁRIOS

Visando ao cumprimento da etapa da pesquisa para identificar recursos possíveis de serem utilizados por bibliotecas virtuais para implementar serviços de modo a estreitar o relacionamento com o usuário, recorreu-se à Internet.

Utilizou-se o buscador *Google* para a consecução da pesquisa. A busca foi realizada em duas etapas. Na primeira, aplicou-se no campo de pesquisa do



*Google* a sentença “biblioteca virtual em saúde” e selecionou-se dentre os *sites* recuperados alguns que pudessem ilustrar o objetivo da pesquisa. Na segunda etapa, utilizou-se a sentença *health digital library* repetindo-se, em seguida, os mesmos passos utilizados para busca da sentença em português.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Este capítulo subdivide-se em quatro partes. Na primeira parte, são apresentados e discutidos os resultados alcançados na revisão da literatura sobre o comportamento informacional do usuário leigo. Na segunda parte, discorre-se e discute-se os resultados sobre a pesquisa de campo realizada com usuários leigos que realizaram busca sobre dengue na BVS DIP, visando a observar seu comportamento de busca de informação. Na terceira parte, aborda-se a pesquisa realizada na Internet para localizar sistemas de informação que utilizam recursos de relacionamento com os usuários, bem como são apresentadas as análises dos resultados das pesquisas efetuadas. Na quarta parte, apresenta-se reflexões sobre o comportamento dos entrevistados.

### 4.1 REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA - COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DO USUÁRIO LEIGO

As sentenças de busca para a pesquisa sobre o comportamento informacional do usuário leigo foram testadas nas quatro bases de dados definidas na seção 3.1, quais sejam BIREME, PubMed, Scielo e Scopus (Science Direct).

Nos testes preliminares realizados para aferir a adequação dos termos escolhidos, foi verificada a necessidade de se fazer alterações na ordem de entrada dos termos. A alternância na combinação dos termos foi planejada e visou à obtenção de resultados mais significativos para o desenvolvimento da pesquisa. Por exemplo, verificou-se que os termos: *conduct*, *posture*, *strategy* e *way of thinking* não recuperavam material adequado para este estudo ou o sentido que eles têm na língua portuguesa é expresso pelo termo inglês: *behavior* (ou *behaviour*) e, por esta razão, foram descartados. Da mesma forma, a utilização do termo *seeking* foi mais adequado ao estudo do que o termo *search*, que foi abandonado.

Na base de dados da Scielo, embora seja disponibilizado o método “integrada”, no mecanismo de busca, as pesquisas efetuadas com essa opção retornaram nula independente da sentença de busca utilizada. Optou-se, então, pelo método “proximidade léxica” disponibilizado na referida base de dados, apresentando resultados positivos para as buscas.

Nas pesquisas efetuadas na Base de Dados Scielo verificou-se que os mesmos artigos se repetiam em função da ordenação da sentença de busca, variando apenas a ordem quem os mesmos eram dispostos nos resultados retornados da pesquisa.

Observou-se que em alguns casos um mesmo artigo constava dentre os artigos recuperados nas diferentes sentenças de busca empregadas nas bases de dados BIREME e PubMed.

O material resultante desta etapa do desenvolvimento dos métodos consta como Apêndice C - Resultados das pesquisas nas bases de dados selecionadas para a revisão sistemática da literatura sobre o comportamento informacional do usuário leigo.

Os artigos selecionados para leitura nas diferentes Bases de Dados pesquisadas estão elencados no Quadro 4 a seguir.

**Quadro 4 - Relação de artigos provenientes das buscas de revisão sistemática pertinentes ao desenvolvimento da pesquisa**

AUTOR	TÍTULO DO ARTIGO	PERIÓDICO	BD
CLINE, R. J. W ; HAYNES, K. M.	Consumer health information seeking on the Internet: the state of the art	Health Education Research, v. 16, n. 6, p. 671-692, 2001.	BIREME
METCALFE, D; PRICE, C; POWELL, J.	Media coverage and public reaction to a celebrity cancer diagnosis.	J Public Health (Oxf). 2011 Mar;33(1):80-5. Epub 2010 Aug 2.	PubMed
LONGO, D. R. et al.	Health information seeking, receipt, and use in diabetes self-management.	Ann Fam Med. 2010 Jul-Aug;8(4):334-40.	PubMed
O'GRADY, L. A.; WITTERMAN, H.; WATHEN, C.N	The experiential health information processing model: supporting collaborative web-based patient education.	BMC Med Inform Decis Mak. 2008 Dec 16;8:58.	PubMed
IVERSON, S. A.; HOWARD, K.B.; PENNEY, B.K.	Impact of internet use on health-related behaviors and the patient-physician relationship: a survey-based study and review..	J Am Osteopath Assoc. 2008 Dec;108(12):699-711. Review	PubMed
ABRAHANSON, J. A. et al.	Lay information mediary behavior uncovered: exploring how nonprofessionals seek health information for themselves and others online.	J Med Libr Assoc. 2008 Oct;96(4):310-23.	PubMed
EVANS, M. et al.	Decisions to use complementary and alternative medicine (CAM) by male cancer patients: information-seeking roles and types of evidence used.	BMC Complement Altern Med. 2007 Aug 4;7:25	PubMed
GRAHAM, L.; TSE, T; KESELMAN, A.	Exploring user navigation during online health information seeking.	AMIA Annu Symp Proc. 2006:299-303.	PubMed

LORENCE, D; PARK, H.	Web-based consumer health information: public access, digital division, and remainders.	MedGenMed. 2006 Apr 4;8(2):4.	PubMed
CAMPBELL, R.J.; NOLFI, D. A.	Teaching elderly adults to use the Internet to access health care information: before-after study.	J Med Internet Res. 2005 Jun 30;7(2):e19.	PubMed
SALAZAR, P. H. et al.	Análisis de modelos de comportamiento em la busqueda de información	Ciência da Informação, v. 36, n. 1, p. 136-146, jan./abr. 2007	Scielo
VENÂNCIO, L.; NASSIF, M. E.	O comportamento de busca de informação sob o enfoque da cognição situada: um estudo empírico qualitativo	Ciência da Informação, v. 37, n. 1, p. 95-106, jan./abr. 2008	Scielo
BOHMERWAL D, P.	Uma proposta metodológica para avaliação de bibliotecas digitais: usabilidade e comportamento de busca de informação na Biblioteca Digital da PUC-Minas	Ciência da Informação, v. 34, n. 1, p. 95-103, jan./abr. 2005	Scielo
MARTÍNEZ- SILVEIRA, M.; ODDONE, N.	Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos	Ciência da Informação, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007	Scielo

Fonte: A autora

Estudos realizados nos anos 2000 do século XX abordavam a preocupação com o volume de usuários que recorriam à Internet para obter informações sobre saúde e com o volume de *sites* que disponibilizavam informações nessa área. Pesquisa desenvolvida por Cline e Haynes (2001) revelaram que mais de 50 milhões de pessoas procuravam informação sobre saúde *online* e que informações sobre saúde eram disponibilizadas por mais de 70.000 *websites*. Os autores também destacaram a natureza evanescente da Internet que propicia que *sites* desapareçam, sejam modificados e movidos sem prévio aviso e, ainda, que informações estejam desatualizadas por inconsistência de manutenção do *site* (CLINE; HAYNES, 2001, p. 678). Isso implica que mesmo usuários mais familiarizados com buscas na Internet podem não ter habilidade suficiente para localizar informações que precisam e que elas não sejam confiáveis. Essa dificuldade tende a ser mais premente para o usuário leigo.

## 4.2 PESQUISA DE CAMPO

### 4.2.1 *Estudo-Piloto*

O estudo-piloto ocorreu nos meses de setembro, dia 27, e outubro, dias 23, 25 e 27, de 2012.

O tempo despendido pelos entrevistados para a realização das atividades variou entre 15 e 45 minutos.

Com a aplicação do estudo-piloto, verificou-se a necessidade de fazer ajustes nos instrumentos de investigação. No questionário de caracterização socioeconômica do entrevistado, por exemplo, o item referente à informação sobre “renda mensal do grupo familiar” que inicialmente estava descrita em forma de sentença (exemplo: “até dois salários mínimos”), foi modificada para forma numérica (exemplo: “até R\$ 1500,00”). A substituição fez-se necessária tendo em vista que o entrevistado sentia dificuldade em avaliar o referencial quantitativo, ou seja o valor, quando foi utilizada a forma de sentença. Outra modificação foi inserir no questionário de caracterização as perguntas referentes a se o indivíduo, parente ou amigo já havia sido acometido pela dengue, se fez busca na Internet sobre a doença e com que objetivo. Com a inserção destas questões objetivou-se conhecer quais as consequências que a experiência com a doença, de forma direta ou não, acarreta no comportamento de busca do entrevistado.

No roteiro da entrevista semiestruturada foi feita a substituição e/ou complementação de alguns termos, visando à melhor compreensão por parte do entrevistado. Desta forma, a expressão “fontes especializadas” foi substituída por “nesta biblioteca”. Na assertiva para avaliar a utilidade das informações acessadas na biblioteca que inicialmente estava somente “aplicar” foi acrescentado a palavra “usar”.

Também foi feita uma reestruturação na forma de apresentação do roteiro. As questões referentes ao grau de satisfação do usuário em relação à pesquisa e quanto ao grau de satisfação com as informações recuperadas na BVS DIP foram reagrupadas e dispostas de forma a que o entrevistado optasse por uma escala de valores de variava entre – concordo totalmente, concordo parcialmente, não concordo nem discordo (indiferente), discordo totalmente e, discordo parcialmente. Visou-se com esta modificação a melhor uniformidade das

informações dadas pelos entrevistados, facilitando o trabalho de mapeamento das respostas por parte da pesquisadora.

Outra modificação feita no roteiro da entrevista semiestruturada foi a inserção de novo tópico sobre o que mais chamou atenção do entrevistado ao pesquisar na BVS DIP. Com esta questão os aspectos de relevância e interatividade poderiam ser mais bem aferidos.

Pretendeu-se, desta forma, avaliar a percepção do entrevistado quanto à interatividade com a BVS DIP.

#### *4.2.2 Aplicação da Pesquisa*

A aplicação da pesquisa ocorreu no dia 22 de novembro de 2012, nas dependências da Comissão de Implantação do Sistema de Controle do Espaço Aéreo – CISCEA, no Rio de Janeiro. Foram selecionados indivíduos de duas Seções da CISCEA: do Centro de Documentação e da Seção de Apoio.

Nas subseções a seguir, transcreve-se o perfil socioeconômico dos participantes, os principais resultados da busca sobre dengue na BVS DIP e da entrevista semiestruturada.

##### 4.2.2.1 Caracterização Socioeconômica do Grupo Entrevistado

Os aspectos relacionados à caracterização socioeconômica dos participantes estão demonstrados no quadro 5 que se segue.

**Quadro 5 - Caracterização socioeconômica do público-alvo da pesquisa**

Sexo		Idade (anos)							Estado Civil		
M	F	18 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 ou +	Solteiro(a)	Casado(a)	Outros
6	5	0	0	2	1	1	4	3	1	6	4
Etnia				Escolaridade							
Branco	Mulato	Negro	Indígena	Fund. incompl.	Fund. compl.	Médio incompl.	Médio compl.	Superior incompl.			
4	5	1	1	1	1	2	6	1			
Profissão /Ocupação											
Técnico em telefonia	Operador de Xerox	Auxiliar de limpeza	Auxiliar administrativo	Almoxarife	Radio telegrafista	Técnico de contabilidade	Contínuo (office boy)				
1	1	1	4	1	1	1	1				
Moradia		Qtd. Habitantes na Residência									
Própria	Alugada	Mora sozinho(a)	Duas	Três	Quatro	Cinco ou +					
8	3	1	1	6	1	2					
Qtd. Pessoas que Contribuem p/ a Renda Familiar			Renda Mensal do Grupo Familiar (Base sal. Mínimo RJ = R\$ 729,58)								
Uma	Duas	Três	até R\$ 1500,00	entre R\$ 1501,00 e R\$ 2200,00	entre R\$ 2201,00 e R\$ 2920,00	entre R\$ 2921,00 e R\$ 3650,00					
4	6	1	3	5	2	1					
Computador na residência		Computador com acesso a Internet		Acesso a Internet também							
Sim	Não	Sim	Não	Lan house	Serviço	Casa de amigos e/ou parentes					
10	1	9	2	1	7	2					
Você, parente ou amigo próximo já teve dengue				Já pesquisou na Internet sobre dengue							
Sim		Não		Sim		Não					
8		3		3		8					

Fonte: A autora

**4.2.2.2 Busca de Informação sobre Dengue**

A BVS DIP oferece opção de pesquisa num campo de busca e num campo de tema, em que são relacionadas as doenças afetas à área de atuação da

biblioteca. No caso específico da dengue, além dos campos citados, o assunto também é arrolado em dois outros campos da interface da biblioteca: em Notícias e em Destaques, conforme demonstrado na Figura 4.

**Figura 4 - Tela de interface da BVS DIP - Outras opções de busca sobre dengue**

The screenshot displays the BVS DIP interface. At the top, the header includes the BVS logo and the text 'Biblioteca Virtual em Saúde Doenças Infecciosas e Parasitárias'. Below the header, the interface is organized into several columns and sections:

- Rede de Instituições:** A vertical list of logos for partner institutions, including Saúde, ICICT, IOC, Centro de Pesquisa Gonçalo Moniz, UFMS, UFPA, Instituto Gonçalo Moniz, and Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Pernambuco.
- Pesquisa na BVS:** A search section with a text input field labeled 'Entre com uma ou mais palavras', a 'Pesquisar' button, and a 'Pesquisa via descritores DeCS/MeSH' link. Below this is a 'Tema' (Topic) section with a grid of 18 disease-related terms, each preceded by an information icon (i). The terms include: AIDS, Cólera, Coqueluche, Dengue, Difteria, Doença de Chagas, Escabiose, Esquistossomose, Febre Amarela, Filariose, Hanseníase, Hepatite, Herpes, Histoplasmose, Leishmaniose, Leptospirose, Malária, Meningite, Peste, Poliomielite, Raiva, Rubéola, Sarampo, Tétano, Toxoplasmose, and Tuberculose.
- Literatura Científica:** A section for scientific literature with sub-sections for 'Bases Bibliográficas' (listing LILACS, MEDLINE, CidSaude, Repidisca), 'Organismos Internacionais' (listing PAHO, WHOLIS, Popline, Pubmed), 'Textos Completos' (listing Memórias do Instituto Oswaldo Cruz), and 'Portais de teses e dissertações' (listing TESESSP, Thesis, BDTD-IBICT).
- Notícias:** A news section with a 'Siga-nos no twitter' link and several news items, including 'Controle de casos assintomáticos de malária é fundamental, aponta estudo', 'Farmaguinhos mobiliza a população contra a tuberculose', 'Método para controle da malária', and 'Ficruz e Ministério da Saúde na luta contra a Aids'. A prominent red circular graphic reads 'DENGUE SE VOCE AGIR, PODEROS SYSTEMA'.
- Destaque:** A highlighted section with the text 'Saiba mais sobre dengue'.

Observou-se que dos onze entrevistados, sete optaram por selecionar dengue no campo tema da interface da BVS DIP apresentada na Figura 5 que resultava na tela da Figura 6.



Figura 5 - Interface da BVS DIP - Tela inicial para busca sobre dengue



Figura 6 - Interface da BVS DIP - Tela de resultado da busca sobre dengue, selecionada a partir do campo tema



Digitar dengue no campo de busca foi a opção de três entrevistados. A Figura 7 ilustra tal escolha e a Figura 8 apresenta a tela de resultado da busca empreendida.

Figura 7 - Interface da BVS DIP - Tela inicial para busca sobre dengue, digitada no campo de busca



Figura 8 - Interface da BVS DIP - Tela de resultado da busca sobre dengue, digitada no campo de busca

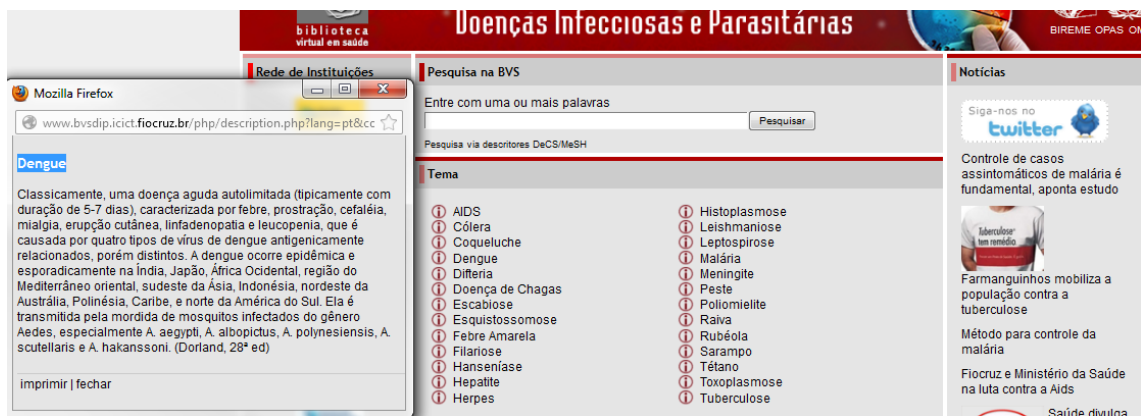


Apenas um indivíduo clicou sobre o ícone que precede a palavra dengue, conforme apresentado na Figura 9, que trouxe como resultado a tela da Figura 10.

**Figura 9 - Interface da BVS DIP - Tela de resultado da busca sobre dengue onde foi clicado o ícone que precede a palavra dengue**



**Figura 10 - Interface da BVS DIP - Tela de resultado da seleção do ícone que precede a palavra dengue no campo tema**



Ressalta-se que, a exceção de um indivíduo que participou do estudo-piloto, nenhum participante da pesquisa acionou ou fez comentários sobre as possibilidades de busca disponibilizadas pela BVS DIP nos campos Notícias e Destaque. Isto denota que a inserção de tais conteúdos não teve influência nas opções de busca dos participantes. O relato sobre a busca em tais campos realizada por um indivíduo por ocasião da realização do estudo-piloto está descrito na subseção 4.2.2.3.

Independente da opção feita pelos entrevistados para a realização da pesquisa observou-se que todos os participantes, sem exceção, despenderam alguns minutos em silêncio olhando e analisando a interface da biblioteca antes de iniciar a busca.

A opção por selecionar a palavra dengue no campo tema aponta para um comportamento que exige menor esforço por parte do indivíduo. Estudos sobre os processos de julgamento e de tomada de decisão apontam que o indivíduo utiliza procedimentos heurísticos de decisão para superar as limitações de memória e do tempo. Um desses procedimentos envolve a tomada de decisões com base em selecionar a primeira opção que é satisfatória para o tomador de decisão em vez de selecionar a melhor escolha ou a ideal (SIMON, 1990 apud ROHRBAUGH, SHANTEAU, 1999).

A partir dos resultados apresentados e de algum tempo observando as novas telas, os entrevistados davam continuidade as buscas.

Dos onze indivíduos, cinco clicaram em Bases Bibliográficas> Base de Dados Doenças Infecciosas e Parasitárias, que constitui o primeiro item de Bases de Dados da tela de Resultados, dois clicaram em Thesis>Portais de teses e dissertações, três optaram por fazer nova pesquisa colocando uma sentença de busca no campo de pesquisa da tela de resultado e um não quis continuar pesquisando, alegando que a informação obtida quando ele clicou o ícone “i” antes da palavra dengue já era suficiente.

Observa-se que na realização do estudo-piloto a preferência entre os participantes também foi por clicar em Bases de Dados Doenças Infecciosas e Parasitárias, que constitui o primeiro item de Bases Bibliográficas da tela de resultados. Dos sete entrevistados, seis fizeram esta escolha e um optou por clicar em PAHO \_ Acervo da Biblioteca da Organização Pan-Americana da Saúde, que constitui o primeiro item dos Organismos Internacionais da tela de resultado de pesquisa.

#### 4.2.2.3 Biblioteca Utilizada para Aplicação da Pesquisa

No que se refere à escolha da BVS DIP para ser utilizada como modelo para o desenvolvimento desta pesquisa, ela mostrou-se adequada, uma vez que possui link para uma grande variedade de bases de dados, é mantida pela

FIOCRUZ, instituição conhecida e que goza de grande credibilidade, como pode ser compreendido do comentário da Célia<sup>12</sup>

*A Fiocruz tem um peso... é da maior confiança. Agora eu to vendo aqui o castelinho da Fiocruz. A instituição te dá credibilidade.*

Apesar desses aspectos positivos, recuperar informações e acessá-las não foi tarefa simples para os participantes, como poderá ser constatado em outras seções desta pesquisa.

Outra faceta que merece destaque é a confiabilidade que as bibliotecas, de um modo geral, despertam no que tange ao armazenamento e disponibilização de informações. Chamou atenção a afirmativa do entrevistado *Aurélio*

*Bom, é uma biblioteca então tem que ser confiável. Eu não acredito que alguém vai botar informação numa biblioteca que não seja confiável.*

Relata-se, também, que a BVS DIP apresentou problema de acesso às bases de dados no dia 27 de setembro de 2012, dia em que foi realizada uma das entrevistas do estudo-piloto. Este fato contribuiu para uma situação bastante distinta de todas as experiências vividas com os participantes da pesquisa. A inoperância das bases de dados da BVS DIP no dia 27 de setembro de 2012 levou o participante a explorar outras opções de pesquisa na biblioteca. De modo a ilustrar o ocorrido, transcreve-se abaixo o relato do participante durante sua navegação no site da BVS DIP:

*Estou clicando em dengue na página principal da biblioteca. [após alguns minutos de espera] Não retornou nenhuma informação. Vou então digitar a palavra dengue no campo de pesquisa. [após alguns minutos de espera]. Novamente não retornou nenhuma informação. Parece que o site está fora do ar. Veio a mesma tela da pesquisa anterior. [observando a tela principal da biblioteca] Vou dar mais uma olhada no site para ver se acho alguma coisa. [após alguns minutos de observação] Na parte “destaques” tem um link que fala “saiba mais sobre a dengue”. Vou clicar aqui. Aparece uma tela onde tem histórico, prevenção, tratamento, etc. Vou clicar em “prevenção”. Aqui me direciona para outros links. Cliquei em “prevenção do dengue e do dengue hemorrágico”. Estou esperando o link abrir. A página não foi achada. Vou tentar mais um aqui. “Medidas gerais de prevenção”. To vendo aqui a mensagem que a página não existe. De novo uma página que não existe. O link remete a uma página que não existe. Vou tentar mais uma vez “Prevenção: a arma mais poderosa”. A página não foi encontrada. Prevenção da dengue a informação...A página não existe mais uma vez... Vou voltar a página inicial do site. [após alguns minutos de observação] A parte de notícias tem “dengue se você agir podemos evitar”. Vou clicar aqui. Agora abriu o site. Fala sobre o surto, estado de alerta, situação nas capitais. Aqui aparece bastante informação sobre a dengue. [após alguns minutos de observação] Esse link a que foi remetido é o Portal da Saúde, deve ser do Ministério da Saúde e a informação é de 11/11/2010 – Saúde*

<sup>12</sup> Visando a manter preservada a identidade dos indivíduos que participaram da pesquisa, os nomes aqui mencionados são fictícios.

*divulga novo mapa de infestação pelo mosquito da dengue... de combate a dengue. Vou voltar mais uma vez a página inicial. É eu acho que são essas as opções de pesquisa para dengue no site. Ah vou fazer mais uma tentativa. Vou clicar no i antes da dengue. Ah abriu uma tela com uma pequena informação sobre dengue. Está descrevendo o que é a dengue. Não tem mais informação sobre dengue.*

As telas referentes ao percurso da navegação na BVS DIP realizada pelo participante na entrevista do dia 27 de setembro de 2012 estão relacionadas no Apêndice D.

Observa-se que o participante fez várias tentativas de pesquisa sem sucesso. A cada resultado negativo a decepção do participante era patente. Apesar disso, o entrevistado deu continuidade à pesquisa até obter alguma informação. Para sua surpresa a informação disponibilizada era referente a uma matéria de 2010, o que aumentou ainda mais sua frustração, levando-o a declarar:

*Esse site da Fiocruz é um site confiável, mas eu estou vendo aqui que eu não consegui ter uma pesquisa satisfatória. Então eu estou na dúvida agora se é um site ao qual eu possa recorrer para fazer novas pesquisas.*

O participante em questão é do sexo feminino, situa-se na faixa etária compreendida entre 18 e 25 anos, está cursando o ensino superior e tem computador com acesso à Internet em sua residência.

#### 4.2.2.4 Tema da Pesquisa

A escolha do tema dengue também foi pertinente para os objetivos da pesquisa, tendo em vista que, apesar de ser um assunto bem conhecido da população e com grande divulgação nos meios de comunicação, os entrevistados foram unânimes quanto à importância de ter sempre informações sobre a doença, “pois a dengue é uma doença que pode até matar”, proferiram Brizola, Rivaldo, Rose e Célia.

A entrevistada Lia comentou que

*A dengue tem sido um grande problema para a saúde pública.*

O fato de informações sobre a dengue ter muita veiculação na mídia também contribuiu para a avaliação da utilização da biblioteca como fonte de referência.

Vários dos entrevistados ao lerem as informações que retornavam de suas pesquisas comentaram que as informações que estavam lendo “batiam” com

as informações que já tinham ouvido na televisão ou lido em jornais, deixando implícito que as informações “estavam corretas”.

Outro aspecto que merece ser mencionado é o grau de conscientização que os entrevistados demonstraram em relação ao problema da dengue. Talvez por ser um público que está mais exposto a esta situação de risco e, portanto, mais vulnerável a contrair a doença, ou por já ter tido casos com amigos ou familiares, mostrou-se mais suscetível a participar de ações de prevenção contra a doença.

Estes aspectos nos levam a algumas constatações:

- a) um novo conhecimento é gerado a partir da interação de conhecimentos previamente adquiridos, individualmente ou coletivamente, pela interação de novas informações, como mencionado por diversos estudiosos na área da Ciência da Informação;
- b) o conhecimento pode provocar transformações nas configurações socioculturais com a redução da ignorância e da incerteza, de acordo com pesquisadores da área da Ciência da Informação;
- c) existe um espaço propício para outras ações, tanto na área de atuação da Ciência da Informação quanto na área de políticas públicas de saúde, que é levar informação sobre outras questões de saúde a população com o perfil da que foi utilizada para a realização desta pesquisa.

Ressalta-se, assim, a importância do acesso à informação para a geração do conhecimento e desenvolvimento da consciência da cidadania pelos indivíduos, bem como da importância de ampliação das formas de disseminá-las e de dotar bibliotecas de recursos que mais interativos que atraiam os usuários.

Constatou-se também a credibilidade que as bibliotecas, de um modo geral, têm junto aos usuários. Conclui-se, portanto, que informações disponibilizadas em biblioteca têm um fator positivo em relação à sua aceitação pelos entrevistados.

#### 4.2.2.5 Instrumentos de Coleta de Dados

Os instrumentos utilizados para a consecução da coleta de dados para a pesquisa se mostraram adequados aos objetivos, uma vez que possibilitaram traçar o perfil socioeconômico do público-alvo e obter o depoimento dos entrevistados sem que os questionamentos suscitasse dúvidas quanto ao seu entendimento.

A entrevista semiestruturada propiciou novos questionamentos além dos que estavam inicialmente previstos no roteiro. Com isto, foi possível extrair mais informações dos participantes quanto aos aspectos da interatividade com a biblioteca, ampliando o espectro a ser considerado pelo pesquisador na análise dos resultados.

A utilização da técnica de protocolo verbal permitiu à pesquisadora enriquecer as observações comportamentais dos entrevistados ao longo do processo de busca de informação, uma vez que ao pensarem alto, os entrevistados expressavam suas expectativas e decepções com a busca e recuperação.

#### 4.2.2.6 Entrevista Semiestruturada - Grau de Satisfação da Busca na BVS DIP

Em relação às afirmativas para avaliar o grau de satisfação com a busca sobre dengue na BVS DIP, as respostas foram as seguintes:

- quanto a estar satisfeito, seis indivíduos declararam concordar parcialmente com a afirmativa, dois indivíduos declararam discordar parcialmente da afirmativa e três indivíduos declararam discordar totalmente da afirmativa;

- quanto a se recomendaria a biblioteca para a realização de pesquisa sobre dengue, quatro indivíduos declararam concordar totalmente com a afirmativa, dois indivíduos declararam concordar parcialmente, um indivíduo declarou discordar parcialmente e quatro indivíduos discordaram totalmente e,

- quanto a afirmativa de se voltaria a pesquisar na BVS DIP sobre outras doenças, seis indivíduos concordaram totalmente, dois indivíduos concordaram parcialmente e três indivíduos discordaram totalmente.

O Quadro 6 resume os resultados .



**Quadro 6 - Questões relacionadas ao grau de satisfação da busca sobre dengue na BVS DIP**

Grau de satisfação da busca sobre dengue na BVS DIP					
Questionamento	Concorda		Indiferente	Discorda	
	Total	Parcial		Parcial	Total
1 - Estou <b>SATISFEITO</b> com a pesquisa sobre dengue realizada na BVS DIP		<b>6</b>		<b>2</b>	<b>3</b>
2 – Eu <b>RECOMENDARIA</b> a BVS DIP para alguém que queira pesquisar sobre dengue	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>1</b>	<b>4</b>
3 – Eu <b>VOLTARIA</b> à BVS DIP para procurar informações sobre outras doenças	<b>6</b>	<b>2</b>			<b>3</b>

Fonte: A autora

O grau de satisfação dos entrevistados em relação à busca sobre dengue na BVS DIP mostrou-se relativamente positivo, uma vez que nenhum participante foi indiferente quanto à avaliação. Por outro lado, nenhum participante concordou totalmente com a assertiva sobre estar satisfeito. As alegações dos entrevistados para concordarem parcialmente foi que encontraram muita informação, mas nada do jeito que eles queriam.

Três entrevistados, *Helena, Brizola e Gaspar*, disseram discordar totalmente da afirmação e foram taxativos em relação aos resultados “*eu não achei nada!*”.

Curiosamente, o mesmo número de indivíduos que afirmou estar parcialmente satisfeito com a pesquisa sobre dengue na BVS DIP voltaria àquela biblioteca para fazer pesquisa sobre outra doença, o que pode ser indicativo da necessidade de informação e da possibilidade de sua obtenção através de fontes consideradas como confiáveis. Demonstra também o quanto assuntos relacionados à saúde despertam interesse nos indivíduos, em relação a tópicos diversos.

4.2.2.7 *Entrevista Semiestruturada - Grau de Satisfação da Recuperação das Informações na BVS DIP*

Em relação às afirmativas para avaliar o grau de satisfação com as informações sobre dengue recuperadas na BVS DIP, as respostas foram as seguintes:

- Dentre os onze entrevistados, dois indivíduos não quiseram responder a nenhuma das questões porque em suas buscas não conseguiram obter informações satisfatórias. Desta forma, apenas nove indivíduos responderam as afirmativas, sendo que a questão 4 sobre se as informações eram confiáveis não foi respondida por um indivíduo que declarou não ter opinião formada sobre a questão.

- Quanto a afirmativa sobre as informações sobre dengue encontradas na BVS DIP serem úteis, sete indivíduos concordaram totalmente, um indivíduo discordou parcialmente e um indivíduo discordou totalmente.

- Em relação às informações sobre dengue serem de fácil compreensão, quatro indivíduos concordaram totalmente com a afirmativa, três indivíduos concordaram parcialmente e dois indivíduos discordaram totalmente.

- Sobre as informações sobre dengue serem suficientes, um indivíduo concordou totalmente, quatro indivíduos concordaram parcialmente, dois indivíduos discordaram parcialmente da assertiva e dois indivíduos discordaram totalmente.

- No tocante às informações serem confiáveis, cinco entrevistados disseram concordar totalmente com a afirmativa, dois entrevistados concordaram parcialmente e 1entrevistado discordou parcialmente. Ressalta-se que um indivíduo não quis responder a esta questão.

- No que se refere a conseguir aplicar/utilizar as informações encontradas no seu convívio com familiares, amigos, comunidade seis indivíduos declararam concordar totalmente, um indivíduo concordou parcialmente e dois indivíduos disseram discordar totalmente.

O Quadro 7 resume os resultados

**Quadro 7 - Questões relacionadas ao grau de satisfação com as informações sobre dengue recuperadas na BVS DIP**

<b>Grau de satisfação com as informações sobre dengue recuperadas na BVS DIP</b>					
<i>Questionamento</i>	<i>Concorda</i>		<i>Indiferente</i>	<i>Discorda</i>	
	<i>Total</i>	<i>Parcial</i>		<i>Parcial</i>	<i>Total</i>
1 - As informações sobre dengue encontradas na BVS DIP são <b>ÚTEIS</b>	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>1</b>
2 – As informações encontradas na BVS DIP sobre dengue são de fácil <b>COMPREENSÃO</b>	<b>4</b>	<b>3</b>			<b>2</b>
3 – As informações encontradas na BVS DIP sobre dengue são <b>SUFICIENTES</b>	<b>1</b>	<b>4</b>		<b>2</b>	<b>2</b>
4 – As informações encontradas na BVS DIP sobre dengue são <b>CONFIÁVEIS</b>	<b>5</b>	<b>2</b>		<b>1</b>	
5 – Conseguirei <b>APLICAR/USAR</b> as informações sobre dengue encontradas na BVS DIP para ajudar minha FAMÍLIA/a COMUNIDADE em que vivo/no meu AMBIENTE DE TRABALHO	<b>6</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	

Fonte: A autora

Em relação ao grau de satisfação com as informações recuperadas na BVS DIP, dois entrevistados não quiseram responder às questões. Alegaram que não tinham conseguido recuperar nada e, portanto, não poderiam colaborar com essa etapa da pesquisa.

Igualmente à situação anterior que avaliava o grau de satisfação em relação à busca na biblioteca, nenhum entrevistado foi indiferente à questão. Da mesma forma, o saldo em relação à satisfação com as informações obtidas também foi relativamente positivo.

A justificativa para os sete indivíduos que concordaram totalmente com a afirmativa de que as informações encontradas são úteis foi o fato de eles já serem bem informados sobre o assunto pela mídia impressa e falada e terem consciência de que quanto mais informação sobre a dengue, melhor.

Quanto à compreensão das informações, embora a maioria dos participantes tenha concordado, total ou parcialmente, acredita-se que essa avaliação não correspondeu ao que era verbalizado pelos próprios participantes durante a busca. É provável que, pelo fato de tanta exposição da doença pela mídia, tenha sido possível aos entrevistados identificar palavras conhecidas nos textos aos

quais eles tiveram acesso a partir das buscas na BVS DIP. Os comentários a seguir auxiliam no entendimento de tal situação:

- a) a entrevistada *Lia* concordou parcialmente que as informações na BVS DIP são de fácil compreensão

*Achei interessante essa palavra aqui epidemiologia. Eu não sei o sentido dela, mas gostaria de saber. Acho que deveria ter aqui o significado dela. Ele fala aqui de ...a .linguagem está um pouco difícil aqui. Naqueles outros estava mais fácil.*

- b) *Célia*, ao ser entrevistada, concordou totalmente que as informações na BVS DIP são de fácil compreensão

*O que eu estou procurando é sobre dengue. Eu quero saber sobre ela [vai rolando a tela em silêncio observando os registros]. Fácil de entender. Tem uns resumos aqui que são fáceis de entender, menos os que estão em inglês, porque eu não sei inglês. Mas o que eu estou entendendo mesmo é que isso aqui é para quem já sabe muito sobre a doença.*

Um ponto importante a ser mencionado sobre o comportamento dos entrevistados foi a possibilidade de se constatar a visão cognitivista de Belkin (1980) sobre a necessidade informacional do indivíduo. Para o autor, as interações humanas são mediadas por estados de conhecimento das pessoas sobre si próprias, do meio em que interagem e/ou sobre as situações problemáticas que enfrentam. Tais situações foram percebidas durante a pesquisa quando alguns entrevistados mostraram interesse em buscar outros temas. *Rose* gostaria de pesquisar sobre meningite, pois tem uma sobrinha que teve meningite quando tinha dois anos e, atualmente com dez anos, ainda apresenta sequelas da doença. *Otávio* queria saber informação sobre leptospirose, pois na comunidade em que habita estão ocorrendo casos da doença. *Brizola* gostaria de pesquisar, especificamente, sobre dengue hemorrágica, pois sua esposa contraiu a doença e quase veio a falecer.

Nestas situações relatadas, também podem ser identificados os elementos apontados por Wilson e Walsh (1996) sobre o processo de busca de informação. Estão presentes os aspectos pessoal, o emocional, o social ou interpessoal e o de meio ambiente.

Outra questão que merece destaque é em relação às informações recuperadas. O volume e a complexidade de informações resultantes das pesquisas à Base de Dados Doenças Infecciosas e Parasitárias, por exemplo, deixava os indivíduos sem ação. Constatou-se nesta pesquisa o mesmo fenômeno observado

por Longo et al. (2010) em seus estudos, onde pacientes alegaram que a sobrecarga e a complexidade das informações surtiram um efeito paralisante neles.

#### 4.2.2.8 Entrevista Semiestruturada – Perguntas Abertas

No que tange as questões abertas da entrevista semiestruturada, oito participantes afirmaram que poderiam utilizar o conhecimento adquirido com as informações obtidas na pesquisa da BVS DIP para replicar tais conhecimentos no seu círculo familiar, de trabalho e na comunidade em que vivem. Três entrevistados afirmaram não poder colaborar, pois não tinham encontrado o que estavam procurando na biblioteca.

Quanto às demais questões transcreve-se no quadro 8 a seguir, os resultados obtidos.

**Quadro 8 - Questões relacionadas ao que chamou mais atenção, facilidades, dificuldades e sugestões para a busca na BVS DIP**

Questionamentos	Respostas
O que <b>mais</b> chamou atenção	1 <i>“Facilidade de pesquisar”;</i> 2 <i>“Nada de me chamou atenção”;</i> 3 <i>“A expressão doenças infecciosas e parasitárias”;</i> 4 <i>“Achei muito complexo”;</i> 5 <i>“Eu vi que ela é ligada à FIOCRUZ, sei que eles fazem bastante pesquisa lá”;</i> 6 <i>“O símbolo da FIOCRUZ”;</i> 7 <i>“Achei bem construtiva, tem bastante informação”;</i> 8 <i>“Ter bastante informação”;</i> 9 <i>“A forma de pesquisar, ela é fácil parece com o Google”;</i> 10 <i>“Foi quando eu fiz a pesquisa ter trazido vários autores falando sobre o assunto, para mim deveria ser uma coisa mais direta”;</i> 11 <i>“Foi ver que tem também um tópico que me interessa por causa de problema de doença na minha família”.</i>
O que achou mais <b>fácil</b>	1 <i>“Opções para iniciar a pesquisa”;</i> 2 <i>“Nada”;</i> 3 <i>“Achei normal, você podia clicar na palavra ou podia digitar e mandar pesquisar”;</i> 4 <i>“Nada”;</i> 5 <i>“Ver que ela trata de várias doenças”;</i> 6 <i>“O visual do site que é bem colorido”;</i> 7 <i>“Devido a acessar muito a Internet para mim isso é normal, não tive dificuldade”;</i> 8 <i>“Entrar, entrar foi fácil”;</i> 9 <i>“Entrar foi mais fácil, você clica aqui e vem as coisas”;</i> 10 <i>“Mais fácil foi pesquisar”;</i> 11 <i>“O caminho para você pesquisar é fácil e rápido, a primeira tela é muito</i>

	<i>fácil ou você clica no tema ou escreve na caixa de pesquisa”.</i>
O que achou mais <b>difícil</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 “Encontrar o que queria”;</li> <li>2 “Achar o que eu queria”;</li> <li>3 “Compreender os resultados que retornaram da pesquisa, entrar na biblioteca é fácil o difícil é entender o que ela traz”;</li> <li>4 “Trazer tudo em inglês”;</li> <li>5 “O inglês”;</li> <li>6 “Não achei nada difícil, achei tranquilo”;</li> <li>7 “Não tive dificuldade”;</li> <li>8 “Ler, talvez por causa das palavras difíceis, de repente se tivesse uma linguagem mais fácil ou se tivesse um dicionário do lado ficaria mais fácil”;</li> <li>9 “O mais difícil foi entender os resultados”;</li> <li>10 “Mais difícil foi o acesso pela primeira vez, você fica meio perdido”;</li> <li>11 “Não ter encontrado o que eu queria naqueles resultados”.</li> </ol>
O que sugere <b>colocar</b> ou <b>retirar</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 “Não faria alteração”;</li> <li>2 “Não retiraria nada, só colocaria a busca mais fácil”;</li> <li>3 “Colocar o resultado da pesquisa que você fez”;</li> <li>4 “Para falar a verdade, mudar tudo, tem que ter praticidade, a gente não pode perder tempo”;</li> <li>5 “Eu colocaria slides, filmes e não colocaria nada em inglês”;</li> <li>6 “Colocaria o símbolo da FIOCRUZ logo em cima, assim as pessoas já saberiam qual é a instituição”;</li> <li>7 “Não sei responder não, pra mim está excelente”;</li> <li>8 “Colocaria um dicionário e não retiraria nada”;</li> <li>9 “Eu colocaria caixas de opção para escolher, tipo assim dengue normal e dengue hemorrágica”;</li> <li>10 “Não sei bem, talvez um filtro para você pesquisar logo sobre prevenção, causas, controle, etc.”;</li> <li>11 “Não retiraria nada e colocaria mais informações sobre os tipos da dengue”.</li> </ol>
O que sugere que seja <b>mudado</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 “Não mudaria nada”;</li> <li>2 “Por enquanto nada, pois não consegui fazer a busca”;</li> <li>3 “Aperfeiçoar o resultado da pesquisa”;</li> <li>4 “Tudo”;</li> <li>5 “Colocaria material para cego e para pessoas com outras deficiências”;</li> <li>6 “Quando você entra na dengue não queria ver resumo não, queria ver o que fala sobre a doença, como se fosse um livro que vem toda informação e você escolhe a que quer ler”;</li> <li>7 “Nada”;</li> <li>8 “Acho que não tem nada para ser mudado”;</li> <li>9 “Dar opção para pesquisa geral ou pesquisa específica”;</li> <li>10 “Eu não mudaria nada, é um pouco difícil se ambientar com o site, mas depois você vai navegando”;</li> <li>11 “Botar mais opções para pesquisar”.</li> </ol>

Fonte: A autora

Pôde ser observado que os usuários nos dias de hoje são mais conscientes e mais exigentes, corroborando a assertiva de Kotler (2000), sendo, desta forma, mais difícil de agradá-los. Eles ponderaram e apontaram alternativas

para os serviços oferecidos serem melhorados e poder atendê-los de forma mais efetiva. Algumas colocações estão transcritas a seguir.

- a) o entrevistado *Brizola* queria procurar dengue hemorrágica e escreveu “emorragica” no campo de busca, trazendo apenas um resultado em sua pesquisa, como apresentado na Figura 11. Observando que havia cometido um engano ao digitar uma palavra, comentou

*Isso aqui não corrige não? que nem o Google? Ela deveria corrigir a palavra quando o usuário digitar alguma coisa que não esteja correta. Assim já ajudaria.*

**Figura 11 - Tela da BVS DIP contendo a expressão de busca do entrevistado**



- b) a entrevistada *Célia* fez a seguinte declaração sobre como ela identifica a credibilidade de uma informação quando ela realiza busca na Internet

*Primeiro eu procuro ver o site que eu entrei. Eu joga no Google mas depois eu vou ver de onde veio aquele documento. É que nem fazer uma compra pela Internet. Você não sai comprando, você procura saber qual é o site. Então se eu vou pesquisar alguma coisa e vejo que é de uma instituição séria, eu confio. Porque se a instituição deixa colocar alguma coisa em nome dela, alguém já verificou e deixou colocar.*

c) a entrevistada *Lia* ponderou sobre o aspecto de acessibilidade

*Como é que um cego pode fazer pesquisa nessa biblioteca? Como pessoas com deficiência podem pesquisar aqui?*

d) o entrevistado *Aurélio* fez o seguinte comentário após fazer a leitura de um texto retornado da pesquisa

*Tem umas palavras meio que não são normais para mim, mas... Por exemplo, (volta a ler o texto) , cutícula, essa é normal. Tem uma palavra aqui que eu não entendi direito, cadê ela? Mesêntero? O que ela significa? (continuando a ler o texto) Eodise? Palavras que não estão no nosso cotidiano realmente ficam difícil.*

Os fatos relatados denotam um padrão de exigência maior por parte do usuário em relação aos serviços oferecidos pela biblioteca.

Outra leitura que pode ser feita de tais eventos está relacionada à interatividade. Ou seja, a BVS DIP tem potencial para ampliar o nível de interação com o usuário leigo. Nos relatos transcritos acima foram apontados: implantação de corretor ortográfico, recursos de acessibilidade para pessoas portadoras de necessidades especiais, glossário.

Outra perspectiva pela qual os serviços oferecidos pela BVS DIP podem ser avaliados estão relacionados aos recursos disponibilizados pela ferramenta de busca Google. Pelos relatos transcritos acima, pressupõe-se que esse buscador é um padrão de referência para tais indivíduos e nesse sentido utilizado como parâmetro de qualidade e facilidade quanto ao oferecimento de serviços. Ou seja, o Google é uma ferramenta de busca que propicia interação com o usuário.

#### 4.2.2.9 Comportamento do Grupo

No que tange a constituição do grupo, observou-se que a idade e o nível de escolaridade dos indivíduos têm influencia no desempenho das tarefas solicitadas. Embora todos os participantes declarassem estar habituados a pesquisar na Internet, verificou-se que quanto mais novo o indivíduo, mais habilidade em desenvolver a busca. Os mais jovens têm melhor percepção quanto aos passos dados e estão mais afeitos à interface e as telas que vão se sobrepondo durante a busca. Também foram mais rápidos para decidir os caminhos a serem percorridos e para a realização das leituras das telas e dos textos. Embora na aplicação da pesquisa a faixa etária dos indivíduos fosse acima dos 30 anos, tais



aspectos ficaram bastante evidenciados durante a aplicação do estudo-piloto em que havia indivíduos mais jovens.

Entretanto, quanto ao nível de compreensão dos textos que os próprios indivíduos selecionavam para leitura, verificou-se que a idade não implicava em melhor ou pior compreensão do conteúdo da matéria. Como a escolha do texto para leitura foi livre e, desta forma, nem todos os indivíduos leram os mesmos textos, não foi possível observar a influencia que o grau de escolaridade exerceu na compreensão da leitura.

Ressalta-se, porém, que dentre os onze entrevistados somente dois sabiam que o que estavam lendo era apenas o resumo de um trabalho trazido nos resultados da pesquisa. Tal comportamento também foi percebido entre os indivíduos que participaram do estudo-piloto, no qual onde somente dois dentre os sete integrantes do grupo deixaram claro que estavam lendo um resumo e não o trabalho na íntegra. Observa-se que um dos entrevistados do estudo-piloto não conseguiu acessar nenhum trabalho em virtude das bases de dados da BVS DIP estarem inoperantes no dia 27 de setembro de 2012, dia em que participou da realização do teste.

Não foi observada diferença no comportamento para busca e de entendimento para a realização das tarefas entre os homens e as mulheres. Verificou-se, no entanto, que as mulheres tiveram mais facilidade do que os homens para verbalizar os passos que estavam adotando no decorrer da busca e expressar suas descobertas.

Da mesma forma, a atividade profissional do indivíduo não pareceu exercer influência em relação ao seu comportamento de busca.

#### 4.2.2.10 Entendimento das Tarefas a Serem Cumpridas

Nenhum dos participantes da pesquisa demonstrou dificuldade quanto ao entendimento das tarefas que deveriam realizar. No entanto, no desenvolvimento do processo de busca as dificuldades foram se tornando perceptíveis.

A situação que mais desapontou os entrevistados foi o fato do resultado da sua busca inicial, quer digitando dengue no campo de pesquisa quer selecionando a doença a partir da relação do campo tema na biblioteca, não trazer informações sobre a doença. A tela resultante da pesquisa trouxe uma relação de

bases de dados, de organismos internacionais, portais de teses e dissertações, catálogo de sites em saúde e diretório de eventos. E, nenhuma informação sobre a doença. Diante deste cenário, os entrevistados demonstravam desapontamento e insegurança quanto aos passos seguintes que deveriam dar. Cinco indivíduos clicaram sobre a primeira opção pesquisável que é a Base de dados de Doenças Infecciosas e Parasitárias, e dois indivíduos acionaram o Portal de teses e dissertações. Três dos participantes entenderam que deveriam fazer novas buscas, e digitaram no campo de busca da tela acionando em seguida o botão pesquisar. As sentenças de busca foram:

- a) entrevistada *Helena* - “qual o nome do mosquito da dengue”,
- b) entrevistado *Brizola* – “dengue ‘emorragica’”, e
- c) entrevistada *Rose* – “os tipos de dengue”.

Novo desapontamento era visível entre todos os participantes. Os resultados trazidos continuavam não correspondendo às expectativas dos entrevistados como constatado por suas colocações, transcritas a seguir.

- a) *Rose*, durante a busca na biblioteca, comentou

*Estou perdida, acho que vou clicar aqui...Na verdade o que eu queria saber é sobre os tipos da dengue e ela não trouxe.*

- b) *Fausto* também verbalizou seu descontentamento durante a busca

*Eu queria alguma coisa mais direta. Por exemplo, lá na página inicial tem várias doenças, mas que cliquei sobre a dengue. Eu pensei que viesse uma tela com todas as informações sobre o que é, prevenção, causa, entendeu? Mas aqui vem várias outras informações. Inclusive aqui tem informações aqui que não tem nada a ver com o que queria pesquisar. Não sei se é porque eu não conheço essa biblioteca (silêncio). Deixa eu ver se eu entendi. Isso aqui são publicações de pessoas que escreveram sobre a dengue.*

Os fatos mencionados acima condizem com as constatações da pesquisa de Longo et al. (2010) em que os participantes afirmavam ter preferência pelas informações imediatamente acessíveis.

Embora a pesquisa desenvolvida por Longo et al. (2010) não tenha medido a alfabetização funcional de saúde dos participantes, como observado pelos pesquisadores, eles relatam que esta questão ficou evidente no estudo. Pois, para muitos participantes, é indiscutível que as informações sobre a doença devem ser escritas para um nível básico de compreensão. Sobre esta questão, Awhonn (1997 apud CLINE; HAYNES, 2001) relata que mesmo tendo acesso a materiais em sua

língua nativa, as informações de saúde utilizam muitos jargões ou linguagem altamente técnica dificultando a compreensão pelo usuário. Para o autor, a linguagem inacessível ou excessivamente técnica são barreiras ao acesso às informações sobre saúde pelo usuário leigo. Esse aspecto também foi constatado nesta pesquisa e exemplificado com transcrição do depoimento do entrevistado *Aurélio* que citou as palavras "*Mesêntero*" e "*Eodise*" que não estão no seu cotidiano.

De acordo com a pesquisa de Longo et al. (2010), o fato das informações não estarem acessíveis de forma imediata e em linguagem compreensível àqueles que não têm formação na área médica foi verdadeira tanto para os participantes de um nível educacional mais baixo, quanto para participantes com maior nível educacional.

O comportamento a que Longo et al. se referem foi igualmente detectado nesta pesquisa. No grupo de entrevistados que participou do estudo-piloto, no qual três indivíduos estão cursando nível superior, constatou-se que eles também tiveram dificuldade em localizar as informações desejadas.

#### 4.2.2.11 Idioma

A despeito de o idioma inglês ser muito utilizado na Internet e apontado como "fator inibidor para aqueles que não têm domínio da língua inglesa" (A American Medical Association, 1999 apud CLINE; HAYNES, 2001, p. 677), esse aspecto não teve influência para os entrevistados, uma vez que a interface da BVS DIP é toda construída em português. Entretanto, o fato de encontrar informações em inglês nos resultados das buscas efetuadas, gerou desconforto entre os entrevistados. Observou-se que alguns indivíduos, apesar de não expressarem qualquer comentário, ignoravam totalmente a matéria escrita em inglês e continuavam a observar os resultados da busca efetuada até encontrarem um texto em português. Transcreve-se a seguir algumas ponderações emanadas sobre esta questão.

a) a entrevistada *Helena* ao tentar ler um texto que retornou da busca

*Mas aqui está em inglês!*

b) a entrevistada *Lia*, também demonstrou surpresa

*Ih, aqui tá em inglês!...dá pra ter uma noção, mas eu preferia que estivesse em português. Tem muita gente que não tem noção de nada de inglês. Vai olhar essa tela aqui e não vai entender nada. Eu no meu caso já tenho alguma noção de inglês e tem aqui umas palavras que eu já conheço.*

c) *Célia*, ao ser entrevistada, comentou

*Tem uns resumos aqui que são fáceis de entender, menos os que estão em inglês, porque eu não sei inglês.*

d) o entrevistado *Rivaldo* fez a seguinte ressalva

*... não sendo umas páginas que vem em inglês, dá para entender sim.*

Relata-se que no estudo-piloto as colocações dos entrevistados foram muito parecidas com as dos indivíduos que participaram da aplicação da pesquisa. Um entrevistado que participou do estudo-piloto sugeriu que na interface da BVS DIP deveria existir um filtro para os usuários optarem por resultados só em português ou em outro idioma.

A partir das colocações dos entrevistados depreende-se que o idioma é uma barreira para os indivíduos que integram a classe socioeconômica selecionada para esta pesquisa. Disponibilizar informações que não sejam na língua nativa para tal público constitui um fator para tornar a biblioteca menos atrativa.

#### 4.3 BIBLIOTECAS QUE UTILIZAM TÉCNICAS DE RELACIONAMENTO COM USUÁRIOS

Dentre os *sites* de biblioteca virtual, e de *digital library*, na área da saúde que utilizam recursos que permitem estreitar o relacionamento com o usuário, foram selecionadas as instituições elencadas a seguir.

Biblioteca *Net Wellnes Consumer Health Information*, mantida por universidades americanas, disponibiliza em sua interface uma pequena pesquisa para saber a opinião do usuário sobre sua página. As questões versam sobre se a página é de fácil leitura, de fácil compreensão e de ajuda, e estão relacionadas a opções de sim, não e não ter certeza, como pode ser depreendido do detalhe em destaque apresentado na Figura 12.

## Figura 12 - Interface da Net Wellness Consumer Health Information - Destaque do campo de avaliação do usuário

The screenshot displays the Net Wellness Consumer Health Information website. The header includes the University of Cincinnati logo and the text: "NetWellness provides the highest quality health information and education services created and evaluated by faculty of our partner universities." The navigation bar contains links for Home, Health Topics, Health Centers, Reference Library, ResearchMatch, Ask An Expert, and a search bar. The main content area is titled "Research Center" and includes a video player, introductory text about biomedical research, and several categorized sections: "About Research", "Research Resources", "Taking Part in Research Studies", "Ask an Expert", "Research Studies and Your Health", and "Research News". At the bottom, a feedback form is visible, which is highlighted with a red box. A larger red box provides a magnified view of this form, showing the following structure:

**This page is:**    Yes    No    Not Sure

easy to read           

easy to understand           

helpful           

Fonte: UNIVERSITY OF CINCINNATI. Net Wellness Consumer Health Information. Disponível em: <<http://www.netwellness.org/healthtopics/research>>. Acesso em: 11 nov. 2012.

Outro *site* onde foi verificada a utilização de recursos para o mapeamento do perfil do usuário é o Portal da Dengue, mantido pela UFRJ. Este *site* apresenta uma enquete em sua página principal com opções que possibilitam identificar o perfil do usuário que está acessando o Portal, o que ele espera encontrar e como ele chegou até o portal. Na enquete sobre o perfil do usuário, há opções para caracterizar estudantes, professores, profissionais da saúde e outros. Na caracterização de estudantes e professores também é possível identificar se o

estudante ou o professor está enquadrado como universitário ou como nível médio. Para saber como o usuário chegou ao portal, a enquete apresenta como opções: navegação pela Internet, pesquisa sobre o tema abordado ou ser parte da equipe do projeto. Dentre as opções sobre o que o usuário espera do portal encontram-se: notícias atuais, dicas para combate à dengue e para professores, além de contato com especialistas ou com professores. A Figura 13 apresenta a página principal do Portal e ressaltada as opções de enquete a respeito dos usuários.

**Figura 13 - Interface do Portal da Dengue coordenado pela UFRJ**

Apresentação Quem Somos Fale Conosco Editorial Newsletter Pesquisa Sunday 16th of December 2012

**Portal da Dengue**

latec LESUP GEA UFRJ

**Menu**

- Home
- Notícias e Eventos
- Grupos de Pesquisa
- Entrevistas
- Revista
- Publicações

**Home**

**Seja bem vindo ao Portal da Dengue**

Aqui você terá acesso a depoimentos, artigos, notícias sobre eventos e atualidades, enquetes, entrevistas e muito mais. Por meio de ferramentas inteligentes que focam a interatividade, você também poderá expor suas dúvidas e opiniões, propor debates e conversar com especialistas.

Se você ainda não faz parte da nossa comunidade, [cadastre-se!](#).

**Enquete 1**

O que você espera deste portal?

- Notícias atuais
- Dicas para o combate à dengue
- Contato com especialistas
- Contato com professores
- Dicas para professores

**Enquete 2**

Como você chegou aqui

- Navegando pela internet
- Pesquisando os temas abordados
- Faço parte da equipe do projeto

**Enquete 3**

Qual o seu perfil

- Estudante universitário
- Estudante de nível médio
- Professor universitário
- Professor de nível médio
- Profissional de saúde
- Outros

**Denuncie focos do mosquito Aedes aegypti**

A Prefeitura do Rio de Janeiro disponibilizou o número 1746 para que a população denuncie possíveis criadouros da larva do mosquito da dengue em seu bairro, evitando a ocorrência de uma epidemia.

[Leia mais...](#)

**Games educativos contra a dengue**

O site do [Ludo Educa Jogos](#) apresenta jogos gratuitos para crianças a partir dos 4 anos de idade, com a finalidade de educá-las e demonstrar os cuidados necessários no combate a dengue.

**Armadilha para o mosquito da dengue I**

Confira o [passo a passo](#) para a construção da armadilha para mosquitos da dengue, nessa matéria produzida pela equipe do Jornal Hoje. A armadilha chama-se Mosquitêrica e foi adaptada pela equipe de pesquisadores da UFRJ.

**Animação interativa sobre a dengue**

Confira a [animação interativa](#) produzida pelo Ministério da Educação a respeito do combate e prevenção da Dengue.

**Login**

Nome de Usuário

Senha

Lembrar-me

- [Esqueceu sua senha?](#)
- [Esqueceu seu nome de usuário?](#)

**Biblioteca Virtual**

- [Programas e Projetos](#)
- [Espaço do Professor](#)
- [Atitude Responsável](#)
- [Mitos e Verdades](#)
- [Sites Recomendados](#)
- [Glossário](#)
- [Perguntas](#)

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. *Portal da dengue*. Disponível em: <<http://www.latec.ufrj.br/portaldadengue/>>. Acesso em: 11 nov. 2012.

Outra modalidade utilizada nas interfaces das instituições para melhor direcionar o usuário para realizar a pesquisa de acordo com o seu perfil é fazer a distinção entre Cidadão e Profissional, como encontrado no Portal da Saúde, do Ministério da Saúde. Esta forma de apresentação permite direcionar o usuário de acordo com seu perfil, tendo em vista que a profundidade da abordagem e o tipo de linguagem utilizada na descrição das matérias são distintos para cidadãos comuns e para profissionais de qualquer área do conhecimento. A Figura 14 ilustra esta situação.

**Figura 14 - Interface do Portal da Saúde - Destaque para opção de informação para o cidadão**

The screenshot shows the 'portal da saúde' website. At the top, there is a navigation bar with the following items: 'Cidadão' (highlighted with a red box), 'Profissional e Gestor', 'O Ministério', 'Serviços', 'Biblioteca', and 'Acesso à informação'. Below this, the main content area is titled 'Principal - Acesso à informação' and 'Cidadão > Saúde para Você'. The content is organized into several sections, each with a representative image and a brief description:

- Saúde da Mulher:** Este espaço do Portal Saúde reúne informações sobre políticas e ações do ministério para promover a saúde dos diversos segmentos da população brasileira. As políticas são baseadas no princípio do Sistema Único de Saúde de oferecer acesso integral, universal e gratuito ao sistema de saúde pública a todos os brasileiros, seja uma criança, uma pessoa com deficiência ou um trabalhador, entre outros perfis.
- Criança e Aleitamento Materno:** Elaborar diretrizes, políticas e técnicas, para a atenção integral à saúde da criança de zero a nove anos é o principal objetivo da área técnica de Saúde da Criança do ministério.
- Saúde do Idoso:** Conheça a política e as ações do Ministério da Saúde que buscam garantir atenção integral à saúde da população idosa, enfatizando o envelhecimento familiar, saudável e ativo.
- Pessoas com Deficiência:** Com o objetivo de reabilitar a pessoa com deficiência, o Ministério da Saúde desenvolve ações e programas orientados pela Política Nacional de Saúde da Pessoa com Deficiência. Leia mais.
- Saúde do Homem:** A Política Nacional de Saúde do Homem, lançada dia 27 de agosto de 2009, tem por objetivo facilitar e ampliar o acesso da população masculina aos serviços de saúde.
- Saúde Mental:** A Política Nacional de Saúde Mental busca consolidar um modelo de atenção à saúde mental aberto e de base comunitária, com uma rede de serviços e equipamentos variados.
- Sistema Penitenciário**
- Saúde do trabalhador**
- Jovens e Adolescentes**

Fonte: BRASIL. Ministério da Saúde. *Portal da Saúde*. Disponível em: <<http://portalsaude.saude.gov.br/portalsaude/area/3/saude-para-voce.html>>. Acesso em: 11 nov. 2012.

O igualmente denominado Portal da Dengue, mantido pela USP, dispõe as informações como se fossem tópicos e tem um campo para o registro do usuário. O Portal é claro em seu objetivo de disponibilizar, numa linguagem acessível ao

público em geral, informações atualizadas sobre a dengue. Aborda o que é dengue, o vírus, os mosquitos vetores, prevenção, sintomas, principais dúvidas, dentre outros aspectos relacionados à doença, conforme pode ser observado na Figura 15.

**Figura 15 - Página principal do Portal da Dengue coordenado pela USP**

**Seja bem-vindo!**

Aqui você encontrará diversas informações, notícias e dados sobre a dengue.

O Portal da dengue foi proposto no intuito de disponibilizar informações atualizadas sobre a dengue, em uma linguagem acessível ao público em geral, tendo sido idealizado como parte do Projeto Temático da FAPESP “Investigações dos mecanismos moleculares envolvidos nos processos de infecção de células humanas pelos vírus do dengue”, aprovado em 2008. Neste projeto estão envolvidos pesquisadores e estudantes da Universidade de São Paulo, do Departamento de Química da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto e do Departamento de Física e Química da Faculdade de Ciências Farmacêuticas de Ribeirão Preto.

Para acessar mais informações sobre a dengue, clique em um dos itens abaixo:

[O que é a dengue?](#) [O vírus da dengue](#) [Os mosquitos vetores](#) [Como prevenir](#)

[Os sintomas](#) [História](#) [Principais Dúvidas](#) [A dengue no mundo](#)

[A dengue no Brasil](#) [A dengue em São Paulo](#) [A dengue em Ribeirão Preto](#) [Outras Informações](#)

**REGISTRO**

- Registrar-se
- Login
- Assinar nossas postagens
- Assine os comentários

Fonte: UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto; Faculdade de Ciências Farmacêuticas de Ribeirão Preto. *Portal da dengue*. Disponível em: <<http://portaldadengue.ffclrp.usp.br/>>. Acesso em: 11 nov. 2012.

No site da Prefeitura de São Paulo, embora não tenha sido observado um campo para identificar o perfil do usuário, as informações são disponibilizadas em linguagem bastante acessível a usuários de nível educacional mais baixo conforme apresentado nas figuras 16, 17 e 18 a seguir.



Figura 16 - Interface do site da Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura de São Paulo sobre prevenção da dengue

**Secretaria Municipal da Saúde**

Início - Secretarias - Saúde / Vigilância em Saúde / Dengue

**PREFEITURA DE SÃO PAULO SAÚDE**

**DENGUE: PREVENÇÃO**

A Dengue como doença só existe devido à presença do mosquito *Aedes aegypti* em nosso meio ambiente, pois ele é o transmissor da doença.

Para evitar a sua propagação, há necessidade de eliminarmos os locais que acumulam água e servem de criadouro para o mosquito, principalmente em nossas residências, assim:

- Pratos de vasos de plantas devem ser preenchidos com areia;
- Tampinhas, latinhas e embalagens plásticas devem ser jogadas no lixo e as recicláveis guardadas fora da chuva;
- Latas, baldes, potes e outros frascos devem ser guardados com a boca para baixo;
- Calças d'água devem ser mantidas fechadas com tampas íntegras sem rachaduras ou cobertas com tela tipo mosquiteiro;
- Piscinas devem ser tratadas com cloro ou cobertas;
- Pneus devem ser furados ou guardados em locais cobertos;
- Lonas, aquários, baclás, brinquedos devem ficar longe da chuva;
- Entulhos ou sobras de obras devem ser cobertos, destinados ao lixo ou "Operação Cata-Bagunho";
- Cuidados especiais para as plantas que acumulam água como bromélias e espadas de São Jorge, ponha água só na terra.

**Veja também:**

- Sintomas
- Doença
- Combate à Dengue nos Condomínios
- Prevenção e controle da dengue
- Saiba tudo sobre a dengue
- Distribuição dos casos Autóctones por local provável de infecção
- Distribuição dos casos Importados
- Distribuição dos casos Autóctones e Importados
- Diagnóstico Laboratorial
- Identificação do mosquito em laboratório
- Animais Sinantrópicos: o mosquito *Aedes aegypti* é um deles!
- Vigilância Zoonosária
- Leque "Pode Ser Dengue!" Frente
- Leque "Pode Ser Dengue!" Verso
- Portaria 198/2008 - Padroniza os Procedimentos das Ações de Vigilância da Dengue
- Dengue - Mudanças que Fazem Diferença
- Portal sobre o Combate à Dengue

Fonte: SÃO PAULO (Estado). Secretaria Municipal da Saúde. *Dengue: prevenção*. Disponível em: <[http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/vigilancia\\_em\\_saude/dengue/index.php?p=3885](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/vigilancia_em_saude/dengue/index.php?p=3885)>. Acesso em: 13 nov. 2012.

As Figuras 17 e 18 ilustram as telas resultantes das consultas sobre Dengue – Mudanças que Fazem Diferença e Portal sobre o Combate à Dengue disponibilizados pela Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura de São Paulo.

Figura 17 - Tela resultante da consulta à opção Dengue - Mudanças que Fazem Diferença

## PEQUENAS MUDANÇAS DE HÁBITOS QUE FAZEM A DIFERENÇA



## AO APARECEREM SINTOMAS COMO:



## PODE SER DENGUE! PROCURE UM POSTO DE SAÚDE.

[www.prefeitura.sp.gov.br/covisa](http://www.prefeitura.sp.gov.br/covisa)



Fonte: SÃO PAULO (Estado). Secretaria Municipal da Saúde. *Dengue: prevenção – Mudanças que fazem diferença*. Disponível em: <[http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/22tiras\\_1253625266.jpg](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/22tiras_1253625266.jpg)>. Acesso em 13 nov. 2012

**Figura 18 - Tela resultante da consulta à opção Portal sobre o Combate à Dengue**



Fonte: SÃO PAULO (Estado). Secretaria Municipal da Saúde. *Dengue: prevenção – Combate a dengue*. Disponível em: <<http://www9.prefeitura.sp.gov.br/dengue/>>. Acesso em 13 nov. 2012

Observa-se que na pesquisa realizada para identificar bibliotecas virtuais na área da saúde que utilizam recursos já empregados por empresas que atuam na área de comércio eletrônico não foi localizada nenhuma biblioteca que apresente ao usuário a opção de “quem pesquisou isto também pesquisou aquilo”. Ou seja, não foi verificada a utilização de sistema de recomendação nas bibliotecas virtuais pesquisadas, como ocorre em *sites* de instituições que atuam na área de prestação de serviço, venda de produtos *online*, por exemplo.

No que se refere à BVS DIP, foi observado que em sua página inicial não há recursos para identificar o usuário e poder conhecer suas necessidades e interesses de modo a disponibilizar mecanismos que aproximem o usuário leigo da biblioteca. Da mesma forma, não foi verificado a existência de recursos que possibilitem melhor compreensão para navegabilidade e entendimento das informações por parte de indivíduos leigos na área da saúde, e que pertençam à classe socioeconômica menos favorecida.

Em estudo sobre semântica e cognição em bases de conhecimento, Biolchini argumenta que

A eficácia dos processos de representação da informação reside na medida em que os elementos contidos no estoque informacional encontram-se “perceptíveis” pelo usuário através do sistema, de forma que o modo de organização da informação contida no estoque apresente condições de

acessibilidade, otimizada em função dos meios utilizados para sua representação (BIOLCHINI, 2001).

Considerando a argumentação de Biolchini e a experiência vivida no estudo empírico desta pesquisa pressupõe-se que a simplicidade deve ser a tônica quando a informação é direcionada, principalmente, para um público leigo e de condições menos favorecidas no que se refere ao nível sócio-educacional.

Disponibilizar recursos para prover maior interação entre usuário num sistema de informação, ou mesmo em *site* de venda de produtos, passa pelo mapeamento do perfil do usuário. É mediante o conhecimento das preferências, das necessidades, ou, ainda, da avaliação dos serviços que estão sendo prestados, que é possível facilitar a busca no sistema, fazer recomendações sobre outros assuntos que possam vir a ser de interesse, ou para melhorar os serviços que estão sendo oferecidos.

Algumas bibliotecas virtuais na área da saúde parecem já estar atuando nesse sentido. Os recursos disponibilizados para conhecer os perfis de usuários encontrados nas interfaces dos sistemas de informação apresentados acima apontam nesta direção.

Verifica-se que na interface do Portal da Dengue coordenado pela USP a disposição das informações está bem mais próxima das expectativas apontadas pelos entrevistados desta pesquisa. Para ilustrar tal ponto, reproduz-se os comentários dos entrevistados *Fausto*

*Eu queria alguma coisa mais direta. Por exemplo, lá na página inicial tem várias doenças, mas eu cliquei sobre a dengue. Eu pensei que viesse uma tela com todas as informações sobre o que é, prevenção, causa, entendeu? Mas aqui vem várias outras informações.*

e *Helena* “...tem que ter praticidade, a gente não pode perder tempo”.

Pode-se concluir que os usuários desejam, informações imediatamente acessíveis, como foi constatado pelo estudo de Longo et al. (2010) e pelo que foi observado durante a realização desta pesquisa. Conseqüentemente, um dos aspectos para o aumento da interatividade entre o usuário e o sistema de informação é disponibilizar as informações de forma direta.

Outra forma de estabelecer mais interação com o usuário, captando sua atenção, é o recurso utilizado pelo *site* da Prefeitura de São Paulo. Na Figura 18, apresentada anteriormente, a tela tem o formato de um reservatório com água no qual aparecem pequenas larvas que vão se transformando em mosquito que se

movem na tela do computador. Essa representação realística da transformação de larvas em mosquitos e o próprio movimento dos mosquitos chama atenção e atrai o usuário para descobrir novas informações disponibilizadas pela instituição.

Observa-se que na pesquisa realizada para identificar bibliotecas virtuais na área da saúde que utilizam recursos já empregados por empresas que atuam na área de comércio eletrônico não foi localizada nenhuma biblioteca que apresente ao usuário a opção de “quem pesquisou isto também pesquisou aquilo”. Ou seja, não foi verificada a utilização de sistema de recomendação nas bibliotecas virtuais pesquisadas, como ocorre em *sites* de instituições que atuam na área de prestação de serviço, venda de produtos *online*, por exemplo.

No que se refere à BVS DIP, foi observado que em sua página inicial não há recursos para identificar o usuário e poder conhecer suas necessidades e interesses de modo a disponibilizar mecanismos que aproximem o usuário leigo da biblioteca. Da mesma forma, não foi verificado a existência de recursos que possibilitem melhor compreensão para navegabilidade e entendimento das informações por parte de indivíduos leigos na área da saúde, e que pertençam à classe socioeconômica menos favorecida.

Embora nas perguntas da entrevista semiestruturada, nem todos os entrevistados declarassem que tiveram dificuldades ao longo do processo de busca de informação, os gestos, as expressões fisionômicas, o tempo demandado observando as telas da biblioteca e as verbalizações dos sentimentos, foram indícios, convergentes entre si, de que os entrevistados tiveram bastante dificuldade em diferentes etapas do processo de interação com a biblioteca, tais como na navegação, no entendimento das telas de resultados e na compreensão dos textos disponibilizados no resumo. Pode-se concluir que o fato dos participantes da pesquisa terem acesso a muita informação sobre dengue divulgada na mídia minimizou um pouco o problema em alguns casos.

Aponta-se, no entanto, que não basta somente a interface da biblioteca despertar o interesse do usuário. A forma como o assunto é descrito deve ser adequado à compreensão dos usuários para os quais o sistema é destinado a atender. Ressalta-se que nem sempre os sistemas de informação deixam claro o tipo de usuário ao qual o sistema visa a atender. Como observado por Longo et al. (2010), é indiscutível que as informações sobre doença devem ser escritas para um nível básico de compreensão. Esse aspecto ficou evidente no desenvolvimento

desta pesquisa na BVS DIP e pode ser comprovado pelo depoimento do entrevistado *Rivaldo* que, após ler o resumo de um documento recuperado em sua busca, comentou:

O usuário tem é que ter algum estudo para poder entender. Uma pessoa que só tem o estudo fundamental, por exemplo, muitas vezes não via entender muitas coisas que estão aqui.

#### 4.4 REFLEXÕES SOBRE O COMPORTAMENTO DOS ENTREVISTADOS

Além dos aspectos comportamentais já abordados nesta pesquisa, algumas situações ocorridas ao longo do processo de busca de informação pelos entrevistados merecem ser descritas e suscitam reflexões:

- a) somente um dentre os dezoito entrevistados, sendo sete no estudo-piloto e onze na pesquisa propriamente dita, realizou buscas nos campos notícias e destaques da interface da BVS DIP.. Tal fato ocorreu na entrevista realizada no dia 27 de setembro de 2012. Nesta data as bases de dados da BVS DIP estavam inoperantes. Será que se as bases de dados da BVS DIP estivessem acessíveis na data da realização do teste, dia 27 de setembro de 2012, a entrevistada teria buscado tais opções para encontrar a informação? Questiona-se porque nenhum outro participante explorou outras áreas da página principal da biblioteca além dos campos de pesquisa e de tema, pois em momento algum lhes foi dito que a busca poderia ser realizada neste ou naquele campo.
- b) todos os entrevistados, tanto os que participaram do estudo-piloto quanto os que participaram da pesquisa, antes de qualquer ação para iniciar a busca de informação sobre dengue observaram a tela da BVS DIP em silêncio durante algum tempo. Nenhum dos entrevistados solicitou que fosse novamente explicada a tarefa a ser realizada, o que leva a crer que não havia dúvida quanto a consecução da mesma. Qual o significado de tal comportamento? Ele pode estar relacionado à quantidade de informação disponibilizada na interface da biblioteca?
- c) alguns entrevistados declararam que as informações que estavam lendo nos documentos recuperados na BVS DIP “batiam” com as informações que eles tinham ouvido na televisão ou lido em jornais. Diante de tal constatação cabe o questionamento sobre qual a influência que a divulgação de notícias sobre saúde pela mídia

exerce sobre o indivíduo, na formação de seus conceitos e de seu vocabulário?



## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E PERSPECTIVAS FUTURAS

Certamente o potencial da Internet para maximizar o acesso à informação a um número cada vez mais crescente e diversificado de usuários é incontestável. Em contrapartida aos benefícios advindos da Internet, é grande o afluxo de usuários que buscam informação e que não estão preparados para lidar não apenas com o volume ofertado, mas também com a informação disponibilizada.

O público-alvo que contribuiu para o desenvolvimento desta pesquisa exemplifica as observações de Lorence e Park (2006) citadas anteriormente: são indivíduos que, em função do crescimento econômico do país e de ações governamentais para a diminuição da desigualdade social, estão tendo a oportunidade de acesso a computador e Internet, o que lhes propicia obter informação de forma mais ágil. Entretanto, o nível de escolaridade de tais indivíduos ainda é baixo, não possuem conhecimento especializado sobre saúde e não foram submetidos a treinamento relativo à aquisição de competência em informação. Tais aspectos constituem barreiras informacionais para que esses indivíduos tenham discernimento para selecionar fontes que disponibilizem informações confiáveis e para obter compreensão das informações a que possam vir a ter acesso, uma vez que, primariamente, os sistemas de informações não são desenvolvidos levando em consideração usuários com estas características. Segundo Lorence e Park (2006) as populações de baixa renda seriam os principais consumidores de informação de saúde *online* num futuro próximo. Em sua pesquisa, os autores alertaram sobre a necessidade de serviços para oferecer informações confiáveis e recuperação de fácil acesso para esses usuários.

Deve ser ressaltado que semelhanças de resultados foram observadas por estudos similares realizados sobre o comportamento do usuário que realiza busca *online*. No entanto, alguns resultados sobre o comportamento informacional de busca *online* não foram encontrados na literatura consultada.

Elenca-se a seguir as conclusões resultantes da pesquisa empreendida corroboradas por estudos semelhantes ao desenvolvido nesta pesquisa:

- a) o **idioma** é uma **barreira** – para o perfil de usuário que constituiu o público-alvo desta pesquisa, informações que não estejam em português são totalmente rejeitadas. O nível educacional de tais indivíduos não lhes permite ter acesso a informações

disponibilizadas em outro idioma que não o português. Observou-se que mesmo entre indivíduos mais jovens, cursando nível superior, como na constituição do grupo de entrevistados que participou do estudo-piloto, o domínio de um segundo idioma ainda não faz parte da realidade dos cidadãos que estão inseridos no perfil do público-alvo estudado.

- b) a **linguagem** deve ser **simples** - No caso de informações na área da saúde, que foi o campo pesquisado, termos do jargão médico não são os únicos aspectos que dificultam a compreensão das informações. É necessário que a linguagem utilizada para transmitir a informação seja adequada ao nível de compreensão do cidadão comum, leigo em relação ao campo profissional especializado da saúde, e compatível com o grau de escolaridade do usuário a quem ela se destina. Observou-se que a maioria dos entrevistados teve dificuldade para compreender as informações contidas no texto que eles próprios selecionaram para leitura, em cumprimento a uma das tarefas solicitadas na pesquisa. Entretanto, de forma contraditória ao que foi observado por esta pesquisadora, os entrevistados diziam ter entendido as informações após a leitura do documento escolhido. Acredita-se que o fato da dengue ser um tema bastante abordado pela mídia, tenha contribuído para minimizar dificuldades na compreensão dos textos dos documentos disponibilizados na BVS DIP que foram acessados pelos entrevistados.
- c) **informações** imediatamente **acessíveis** - As informações devem estar facilmente identificáveis, preferencialmente em tópicos, de forma a facilitar a busca. O recurso de busca avançada é totalmente dispensável para o perfil de usuário que foi objeto de estudo desta pesquisa. Nenhum dos entrevistados participantes da pesquisa utilizou o recurso de busca avançada para melhor direcionar o resultado de sua busca na BVS DIP.

- d) **efeito paralisante** – Grande volume de informação causa estado de confusão no usuário, impedindo-o de continuar a busca e fazendo com que ele desista de novas investidas. Recursos de busca de informação delimitada, classificada por tópicos, pode contribuir para a geração de um número mais selecionado de resultados recuperados, facilitando positivamente uma maior adequação dos interesses e necessidades dos usuários ao material obtido. Observou-se que para a maioria dos entrevistados quanto maior a quantidade de informação recuperada mais rápido eles desistiam de fazer novas buscas, independente de terem obtido a informação desejada.

Dentre os aspectos observados no desenvolvimento desta pesquisa, que não foram identificados na literatura consultada, estão:

- a) o referencial **potencial** do buscador **Google** - Esta ferramenta parece ser o referencial de qualidade para o público-alvo da pesquisa.. De acordo com os entrevistados o Google traz muita informação, é fácil de pesquisar e muito rápido. Durante o processo de busca de informação efetuado na BVS DIP foi observado que o fato de retornarem muito resultados deixava os entrevistados confusos e desestimulados a fazerem novas investidas na biblioteca. Entretanto, de forma contraditória, o fato do Google trazer muita informação quando são realizadas buscas utilizando tal ferramenta, é um aspecto apontado como fator de qualidade pelos indivíduos que participaram desta pesquisa.
- b) a **instituição** que suporta o sistema de informação tem que ter **credibilidade** e preferencialmente ser **reconhecida** pelo usuário – Observou-se que durante o processo de busca de informação na BVS DIP, os entrevistados que identificaram que a biblioteca em que eles estavam procurando informação era vinculada à FIOCRUZ, imediatamente faziam comentário sobre o valor da instituição e a confiança que depositavam nela. Para a pesquisadora ficou evidente que o fato de uma biblioteca virtual ser suportada por uma instituição

conhecida pelo indivíduo confere ao sistema de informação alto grau de aceitação por parte desse indivíduo.

- c) **informações** disponibilizadas por uma **biblioteca** têm credibilidade junto à população alvo que participou da pesquisa. – Da mesma forma que foi observado o potencial da instituição, também foi verificado que as bibliotecas e o acervo que disponibilizam gozam de credibilidade junto ao perfil do usuário entrevistado neste estudo.
- d) o papel da **mídia** - Observou-se que a mídia tem grande penetração na veiculação de informação e que faz o uso adequado da linguagem para se comunicar com seus ouvintes e leitores, sendo um facilitador para a compreensão de Nova informação e um referencial utilizado para comparação e validação da mesma. Vários entrevistados fizeram associação entre a leitura que realizaram em texto recuperado na BVS DIP e a informação que já tinham lido ou ouvido na mídia.

A abordagem da temática sobre interatividade entre bibliotecas virtuais em saúde e o usuário leigo é complexa e não se pretendeu esgotá-la neste estudo.

O fator humano é um elo importante de qualquer empreendimento, contribuindo para o sucesso ou o fracasso do mesmo. Nesse sentido, sugere-se que novas pesquisas sejam empreendidas envolvendo outros elementos de análise sobre o comportamento do usuário de informação *online* e a disponibilização de informação sobre saúde nas bibliotecas virtuais. Aponta-se como possibilidades, reforçando o atributo do valor-confiança presente nas relações da dádiva:

- a) pesquisar o comportamento de busca de informação *online* sobre saúde com indivíduos leigos pertencentes a outros grupos como por exemplo: indivíduos inseridos em outras classes socioeconômicas, indivíduos de diferentes faixas etárias, indivíduos de diferentes estados e/ou regiões, indivíduos que trabalhem no setor público ou no setor privado. Pesquisando-se outros grupos, poder-se-á conhecer semelhanças e diferenças entre grupos distintos de

indivíduos possibilitando a segmentação dos serviços oferecidos pela biblioteca virtual.

O comportamento de busca de informação *online* por usuários de faixas etárias distintas possibilitará conhecer e analisar as diferenças entre os indivíduos que têm contato com as TICs desde a infância e dos indivíduos cujo contato com tais tecnologias se dá já na vida adulta, possibilitando, por exemplo, um planejamento adequado das bibliotecas virtuais próprias para as novas gerações.

- b) pesquisar o comportamento de busca de informação *online* sobre saúde com os mesmos indivíduos leigos que participaram desta pesquisa utilizando outra biblioteca virtual temática em saúde diferente da BVS DIP. Conhecer o comportamento de busca de informação de um mesmo grupo de indivíduos em sistemas de informação distintos possibilitará conhecer vantagens e desvantagens dos sistemas investigados, municiando os desenvolvedores de sistemas com informações que lhes permitirá construir sistemas com maior grau de interatividade com o usuário ou mesmo aprimorar sistemas já existentes para atender às necessidades de grupos de usuários.
- c) pesquisar o grau de credibilidade que informações sobre saúde disponibilizadas em bibliotecas virtuais ligadas à instituições de pesquisa e de ensino, buscadores tipo *Google*, *Yahoo*, *Bing* e veiculadas na mídia exercem sobre os usuários leigos. Tal comparação permitirá identificar, por exemplo, ações necessárias para a adequação da linguagem utilizada nas bibliotecas virtuais visando à divulgação das informações, o emprego de estratégias de *marketing* para atrair o usuário.
- d) aprofundar pesquisas sobre a utilização de técnicas de comércio eletrônico e de *marketing* eletrônico aplicado a bibliotecas virtuais temáticas, de forma a prover o aumento da interatividade com o

usuário leigo, contribuindo desta forma para a promoção da saúde, pessoal e coletiva, e para a melhoria da qualidade de vida.

## REFERÊNCIAS

AMARAL, S. A. Marketing da informação: abordagem inovadora para a gestão de unidades de informação. *Percursos*, Florianópolis, v. 12, n. 2, p. 22-38, jul./dez. 2011.

BARRETO, A. de A. A informação e o cotidiano urbano. Pesquisa realizada em 1991. Disponível em: <[http://listas.ibict.br/pipermail/bib\\_virtual/2005-June/001514.html](http://listas.ibict.br/pipermail/bib_virtual/2005-June/001514.html)>. Acesso em: 24 maio 2012.

\_\_\_\_\_. A questão da informação. *Revista São Paulo em Perspectiva*, São Paulo: Fundação Seade, v. 8, n. 4, 1994. Disponível em: <<http://aldoibct.bighost.com.br/quest/quest2.pdf>>. Acesso em: 24 maio 2012.

\_\_\_\_\_. Conteúdos imateriais simbolizadamente significantes. *DataGramaZero*, Rio de Janeiro, v. 11, n. 2, abr. 2010.

BEARMAN, D. Digital libraries. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 42, p. 223-272, 2008.

BELKIN, N. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. *Canadian Journal of Information and Library Science*, University of Toronto Press, v. 5, p. 133-143, 1980.

\_\_\_\_\_. Helping people find what they don't know. *Communications of the ACM*, New York, v. 43, n. 8, p. 58-61, Aug. 2000. Disponível em: <<http://choo.fis.toronto.edu/FIS/Courses/LIS1325/Readings/belkin-helping-people.pdf>>. Acesso em: 19 set. 2012

BELKIN, N.; ROBERTSON, S. E. Information Science and the phenomenon of information. *Journal of the American Society for Information Science*, v. 27, n. 4, p. 197-204, Jul./Aug. 1976.

BIOLCHINI, J. C. A. Semântica e cognição em bases de conhecimento: do vocabulário controlado à ontologia. *DataGramaZero*, Rio de Janeiro, v. 2, n. 5, out. 2001. Disponível em < [http://www.dgz.org.br/out01/F\\_I\\_art.htm](http://www.dgz.org.br/out01/F_I_art.htm)>. Acesso em 5 dez. 2012.

BIOLCHINI, J. C. A. et al. *Systematic review in software engineering*. Rio de Janeiro: System Engineering and Computer Science Department - COPPE/UFRJ, 2005. Technical Report ES 679/05.

BIOLCHINI, J. C. A, et al. Scientific research ontology to support systematic review in software engineering. *Advanced Engineering Informatics*, v. 21, p.133-151, 2007.

BIREME. Disponível em: <<http://brasil.bvs.br/php/level.php?lang=pt&component=19&item=10>>. Acesso em: 2 maio 2012.

BIREME, OPS, OMS. Fundação Oswaldo Cruz. Instituto de Comunicação Científica e Tecnológica em Saúde. *Biblioteca Virtual em Saúde – Doenças Infecciosas e Parasitárias*. Disponível em: <<http://www.bvsdip.fiocruz.br;pjp;index.php>>. Acesso em 5 maio 2012.

BIREME, OPAS, OMS. Guia da BVS 2011. Versão 19. São Paulo: BIREME/OPAS/OMS, 2011. 50 p. Disponível em: <[http://modelo.bvsalud.org/wp-content/uploads/Guia\\_da\\_BVS\\_2011\\_pt.pdf](http://modelo.bvsalud.org/wp-content/uploads/Guia_da_BVS_2011_pt.pdf)>. Acesso em: 23 abr. 2012.

BORKO, H. Information Science: what is it? *American Documentation*, v.19, n.1, p. 3-5, Jan. 1968.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Políticas de Saúde. Projeto Promoção da Saúde. *As Cartas da Promoção da Saúde*. Brasília: Ministério da Saúde, 2002. Disponível em: <[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas\\_promocao.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas_promocao.pdf)>. Acesso em: 04 abr. 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. *Portal da Saúde*. Disponível em: <<http://portalsaude.saude.gov.br/portalsaude/area/3/saude-para-voce.html>>. Acesso em: 11 nov. 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. *Portal da Saúde – SUS*. Disponível em: <<http://portalsaude.saude.gov.br/portalsaude/noticia/5306/162/eliminacao-da-doenca-e-%3Cbr%3Eo-novo-desafio-da-oms.html>>. Acesso em: 26 maio 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. *Política Nacional de Promoção da Saúde*. 3. ed. Brasília, 2010. Disponível em: <[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_nacional\\_promocao\\_saude\\_3ed.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_promocao_saude_3ed.pdf)>. Acesso em: 26 maio 2012.

BOHMERWALD, P. Uma proposta metodológica para avaliação de bibliotecas digitais: usabilidade e comportamento de busca por informação na Biblioteca Digital da PUC-Minas. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 34, n. 1, p. 95-103, jan./abr. 2005.)

BUCKLAND, M. Five grand challenges for library research. *Library Trends*, v. 51, n. 4, (spring 2003).

BUSS, P. M. O conceito de promoção da saúde e os determinantes sociais. *Cidadania & Meio Ambiente*. 12 fev. 2010. Disponível em: <<http://www.ecodebate.com.br/2010/02/12/o-conceito-de-promocao-da-saude-e-os-determinantes-sociais-artigo-de-paulo-m-buss/>>. Acesso em: 9 jul. 2012.

CAPURRO, R.; HJORLAND, B. O conceito de informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007.

CAPURRO, R.; HJORLAND, B. The concept of information. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 37, Cap 8, p. 343-411, 2003. The draft



version below is not identical with the published version. Disponível em: <<http://www.capurro.de/infoconcept.html>>. Acesso em: 26 fev. 2012.

CARVALHO, I. M. de S. *Representação da informação sobre cuidados paliativos em oncologia*. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT em convênio com a Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ, Rio de Janeiro, 2012.

CONFERÊNCIA INTERNACIONAL SOBRE PROMOÇÃO DA SAÚDE, 1. nov. 1986. Ottawa. In: BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Políticas de Saúde. Projeto Promoção da Saúde. *As Cartas da Promoção da Saúde*. Brasília, 2002. p. 19.

CUNHA, M. B. Biblioteca digital: bibliografia internacional anotada. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 26, n. 2, maio/ago. 1997. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v26n2/v26n2-12.pdf>>. Acesso em: 23 abr. 2012.

\_\_\_\_\_. Construindo um futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. *Ciência de Informação*, Brasília, v. 29, n.1, p.71-89, jan./abr. 2000.

DECLARAÇÃO de Adelaide. In: CONFERÊNCIA INTERNACIONAL SOBRE PROMOÇÃO DA SAÚDE, 2., 1988, Adelaide, Austrália, 5-9 abr. Disponível em: <<http://www.opas.org.br/promocao/uploadArq/Adelaide.pdf>>. Acesso em: 4 abr. 2012.

DELONG, C., DESIKAN, P. SRIVASTAVA, J. USER: User-Sensitive Expert RecommendationsÇ What nonexperts need to know, Proceedings of WebKDD. Disponível em: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.130.7583>>. Acesso em 11 dez. 2012.

DERR, R. L. A conceptual analysis of information need. *Information Processing & Management*, v. 19, n. 5, p. 273-278, 1983.

DICIONÁRIO eletrônico Howaiss da língua portuguesa. [S.l.]: Ed. Objetiva, 2007. CD-ROM.

DICTIONARY.COM. Oakland, CA. IAC Corporation. Disponível em: <<http://dictionary.reference.com>>. Acesso em: 30 abr. 2012.

DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/123/104>>. Acesso em: 20 nov. 2012.

DUDZIAK, E. A. O bibliotecário como agente de transformação em uma sociedade complexa: interação entre ciência, tecnologia, desenvolvimento e inclusão social. *PontodeAcesso*, Salvador, v. 1, n. 1, p. 88-98, jun. 2007.

ELLISON, L. Excerpts from an oral history interview with Lawrence Ellison, President and CEO Oracle Corporation, 24 Oct. 1995. Interviewer: Daniel Morrow. Disponível

em: <<http://americanhistory.si.edu/collections/comphist/le1.html#alex>>. Acesso em: 22 abr. 2012.

EVANS, M. et al. Decisions to use complementary and alternative medicine (CAM) by male cancer patients: information-seeking role and types of evidence used. *BMC Complementary & Alternative Medicine*. v. 7, n. 25. Disponível em: <<http://www.biomedcentral.com/1472-6882/7/25>>. Acesso em: 11 dez. 2012.

FABRIGAR, L. R.; SMITH, S. M.; BRANNON, L. A. Applications of social cognition: attitudes as cognitive structures. In: DURSO, F. T (Ed.). *Handbook of applied cognition*. Chicago: John Wiley & Sons Ltd. 1999. cap. 7, p.173-198.

FERREIRA, S. M. S. P. Design de biblioteca virtual centrado no usuário: a abordagem do Sense-Making para estudos de necessidades e procedimento de busca e uso da informação. *Ciência de Informação*, Brasília, v. 26, n. 2, maio/ago. 1997. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19651997000200014&lng=pt&nrm=iso#not2](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651997000200014&lng=pt&nrm=iso#not2)>. Acesso em: 16 jun. 2011.

FREYRE, E. de A. *Contribuição para a proposição de parâmetros de efetividade para a BVS DIP Brasil*. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal Fluminense – UFF. Niterói, 2011.

FOSKETT, A. C. *A abordagem temática da informação*. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. São Paulo: Polígono; Brasília. Ed. Universidade de Brasília, 1973.

FOSKETT, D. J. Psicologia do usuário. In: GOMES, H. E. (Org.). *A contribuição da psicologia para o estudo dos usuários da informação técnico-científica*. Tradução de Hagar Espanha Gomes. Rio de Janeiro: Calunga, 1980. p. 11-30.

FOX, E. A.; URS, S. R. Digital libraries. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 36, p. 503-589, 2002.

FUJITA, M. S. L. A técnica introspectiva e interativa do protocolo verbal para observação do contexto sociocognitivo da indexação na catalogação de livros em bibliotecas universitárias: aplicação é análise. In: FUJITA, M. S. L.; BOCCATO, V. R. C.; RUBI, M. P.; GONÇALVES, M. C. (Org.). *A indexação de livros: a percepção de catalogadores e usuários de bibliotecas universitárias*. Um estudo de observação do contexto sociocognitivo com protocolos verbais. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. cap. 3, p. 51-80.

FUJITA, M. S. L.; RUBI, M. P.; BOCCATO, V. R. C. O contexto sociocognitivo do catalogador em bibliotecas universitárias: perspectivas para uma política de tratamento da informação documentária. *DataGramaZero*, v. 10, n. 2, abr. 2009. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/abr09/F\\_I\\_iden.htm](http://www.dgz.org.br/abr09/F_I_iden.htm)>. Acesso em: 6 dez. 2012.

GASKELL, G. Entrevistas individuais e grupais. In: BAUER, M. W.; GASKELL, G. *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2004. cap. 3, p. 64-89.

GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas, 1991.

GLANZ, K; RIMER, B.; VISWANATH, K. (Ed.). *Health behavior and health education: theory, research, and practice*. 4. ed. San Francisco: Jossey-Bass, 2008.

GOMES, S. L. R. Biblioteca virtual: um novo território para a pesquisa científica no Brasil. *Datagramazero*, Rio de Janeiro, v. 5, n. 6, 2004. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/dez04/F\\_I\\_aut.htm](http://www.dgz.org.br/dez04/F_I_aut.htm)>. Acesso em: 27 abr. 2012.

GONÇALVES, R. L. A usabilidade da biblioteca virtual de saúde de doenças infecciosas e parasitárias. 2008. 74 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia e Documentação) – Universidade Federal Fluminense – UFF. Niterói, 2008.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Dos estudos sociais da informação aos estudos do social desde o ponto de vista da informação. In: AQUINO, M.A. (Org.) *O campo da Ciência da Informação: gênese, conexões e especificidades*. João Pessoa: Ed. Universitária, 2002.

\_\_\_\_\_. Metodologia de pesquisa no campo da Ciência da Informação. *Datagramazero*, v. 1, n. 6, dez. 2000. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/dez00/Art\\_03.htm](http://www.dgz.org.br/dez00/Art_03.htm)>. Acesso em: 22 abr. 2012.

GRAHAM, L; TSE, T; KESELMAN, A. Exploring user navigation during online health information seeking. In: AMIA -ANNUAL SYMPOSIUM PROCEEDINGS. p. 299-303, 2006. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1839467/>>. Acesso em: 10 dez. 2012.

IBICT. Prossiga: Portal do Grupo de Pesquisa em Marketing da Informação. Disponível em: <<http://prossiga.ibict.br/portais/marketing/htmls/bvmarketingoquee.htm>>. Acesso em: 30 maio 2012.

IVERSON, S.A; HOWARD , K. B; PENNEY, B. K. Impact of internet use on health-related behaviors and the patient-physician relationship: a survey-bases study and review. *Journal of Osteopath Association*, v. 108, n. 12, p. 699-711, Dec. 2008. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19075034>>. Acesso em 12 nov. 2012.

JUNGERMANN, H. The two camps on rationality. In: CONNOLLY, T.; ARKES, H. R.; HAMMOND, K. R. *Judgment and decision making: an interdisciplinary reader*. Cambridge: Cambridge University Press, 2000. p. 575-591.

KOTLER, P. ; KELLER, K. L. *Administração de marketing*. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

KUHN, T. S. *A estrutura das revoluções científicas*. 3. ed. São Paulo: Perspectiva, 1990. 257p.

LE COADIC, Y. F. *A ciência da informação*. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LEVACOV, M. Bibliotecas virtuais: (r)evolução? *Ciência da Informação*, Brasília, v. 26, n. 2, p. 125-135, maio/ago. 1997. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19651997000200003&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651997000200003&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 23 abr. 2012.

LEVITT, T. *Imaginação de marketing*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

LÉVY, P. *Cibercultura*. Tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34, 1999.

\_\_\_\_\_. *O que é o virtual?* Tradução de Paulo Neves. São Paulo: Editora 34, 1996.

LINE, M. Draft definitions: Information and library needs, wants demands and uses. *ASLIB Proceedings*, v. 26, n. 2, Feb . 1974.

LONGO, D. R. et al. Health information seeking, receipt, and use in diabetes self-management. *Annals of Family Medicine*, v. 8, p. 334-340, July 1, 2010. Disponível em: <<http://www.annfammed.org/content/8/4/334.full>>. Acesso em: 11 nov. 2012.

LORENCE, D., PARK, H. Web-based consumer health information – public access, digital division, and remainders. *Medscape General Medicine*, v. 8, n. 2, Apr. 4, 2006.

MANZINI, E. J. A entrevista na pesquisa social. *Didática*, São Paulo, v. 26/27, p. 149-158, 1990/1991.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, M.; ODDONE, N. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007.

MARTINS, P. H. A sociologia de Marcel Mauss: dádiva, simbolismo e associação. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, v. 73, p. 45-66, dez. 2005.

MAUSS, M. *Sociologia e antropologia*. Tradução de Paulo Neves. São Paulo: Cosac & Naify, 2003.

MCGARRY, K. J. *Da documentação à informação: um conceito em evolução*. Tradução de António Sabler. Lisboa: Editorial Presença, 1984.

MCKENNA, R. *Marketing de relacionamento: estratégias bem-sucedidas para a era do cliente*. Rio de Janeiro: E. Campus, 1992.

METCALFE, D., PRICE, C, POWELL, J. Media coverage and public reaction to a celebrity cancer diagnosis. *Journal of Public Health*, v. 33, n. 1, p. 80-85. Mar. 2011. Disponível em: <<http://jpubhealth.oxfordjournals.org/content/33/1/80.full.pdf+html>>. Acesso em: 10 nov. 2012.

MORIN, E. *Introdução ao pensamento complexo*. 4. ed. Porto Alegre: Sulina, 2011.

NERI, M. C. (Coord.) *A nova classe média: o lado brilhante dos pobres*. Rio de Janeiro: FGV/CPS, 2010. Disponível em:

<[http://www.cps.fgv.br/ibrecps/ncm2010/NCM\\_Pesquisa\\_FORMATADA.pdf](http://www.cps.fgv.br/ibrecps/ncm2010/NCM_Pesquisa_FORMATADA.pdf)>. Acesso em: 27 maio 2012.

NIELSEN, J. End of Web design. *Alertbox*, July 23, 2000. Disponível em: <<http://www.nngroup.com/articles/end-of-web-design/>>. Acesso em: 10 nov. 2012.

O'GRADY, L. A; WITTEMAN, H; WATHEN, C. N. The experiential health information processing model: supporting collaborative web-based patient education. *BMC Medical Informatics & Decision Making*. v. 8, n. 58, 2008. Disponível em: <<http://www.biomedcentral.com/1472-6947/8/58>>. Acesso em: 12 dez. 2012.

OHIRA, M. L. B.; PRADO, N. S. Bibliotecas virtuais e digitais: análise de artigos de periódicos brasileiros (1995/2000). *Ciência da Informação*, Brasília, v. 31, n. 1, jan. 2002.

OXFORD DICTIONARIES. Oxford University Press, 2012. Disponível em: <<http://oxforddictionaries.com/?region=us>>. Acesso em: 10 jan. 2012.

PACKER, A. O futuro das bibliotecas virtuais. Entrevistador: Romulo Orlandini. *Com Ciência – Revista eletrônica de Jornalismo Científico*. Disponível em: <<http://www.comciencia.br/comciencia/?section=8&edicao=79&tipo=entrevista>>. Acesso em: 6 nov. 2012.

PETTY, R. E.; BARDEN, J.; WHEELER, S. C. The elaboration likelihood model of persuasion – Health promotions that yield sustained behavioral change. In: DICLEMENTE, R. J.; CROSBY, R. A.; KEGLER, M. C. (Ed.). *Emerging theories in health promotion practice and research – strategies for improving public health*. San Francisco: Jossey-Bass, 2002. p. 71-99.

PINHEIRO, L. V. R. Informação: esse obscuro objeto da Ciência da Informação. *Morpheus: revista eletrônica em Ciências Humanas: conhecimento e sociedade*. Rio de Janeiro, v. 2, n. 4, 2004. Disponível em: <<http://www.unirio.br/morpheusonline/Numero04-2004/lpinheiro.htm>>. Acesso em: 7 jun. 2011.

PINHEIRO, L. V. R.; LOUREIRO, J. M. M. Traçados e limites da Ciência da Informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 24, n. 1, p.42-53, jan./jul. 1995.

PORTER, M. E. *Vantagem competitiva*. 16. ed. Rio de Janeiro: Ed. Campus, 1989.

REITZ, J. M. *ODLIS - Online Dictionary for Library and Information Science*. Westport: Libraries Unlimited, [2012]. Disponível em: <[http://www.abcclio.com/ODLIS/odlis\\_i.aspx](http://www.abcclio.com/ODLIS/odlis_i.aspx)>. Acesso em: 10 jan. 2012.

ROBREDO, J. Filosofia e Informação? – Reflexões. *Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação*, Brasília, v. 4, n. 2, p. 1-39, ago./dez.2011.

ROCHA, C. C. *RECDOC – Um sistema de recomendação para a biblioteca digital na Web*. Dissertação (Mestrado em Ciências em Engenharia de Sistemas e

Computação) – Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ. Rio de Janeiro, 2003.

ROHRBAUGH, C. C.; SHANTEAU, J. Context, process, and experience: research on applied judgment and decision making. In: DURSO, F. T (Ed.). *Handbook of applied cognition*. Chicago: John Wiley & Sons Ltd., 1999. cap. 5. p. 115-133.

SACHS, W.; BENSON, G. Is it not time to discard the marketing concept? *Business Horizons*, v. 21, n. 4, p. 68-74, Aug. 1978.

SALAZAR, P. H.; MARMOLEJO, M. I.; ANGELES, G. Y. V; MALAGÓN, C. V. Análisis de modelos de comportamiento en la búsqueda de información. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 36, p. 1, p. 136-146, jan./abr. 2007.

SAMPAIO, R. F.; MANCINI, M.C. Estudos de revisão sistemática: um guia para síntese criteriosa da evidência científica. *Revista Brasileira de Fisioterapia*, São Carlos, v.11, n.1, p. 83-89, jan./fev. 2007.

SANTANA, J. P. de. Desafios para as redes no campo da Saúde. In: Fórum Nacional de Redes em Saúde, 2. Congresso Nacional da Rede UNIDA, 6. Belo Horizonte, 5 jul. 2005.

SÃO PAULO (Estado). Secretaria Municipal da Saúde. *Dengue: prevenção*.

Disponível em:

<[http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/vigilancia\\_em\\_saude/dengue/index.php?p=3885](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/vigilancia_em_saude/dengue/index.php?p=3885)>. Acesso em: 13 nov. 2012.

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origens, evolução e relações. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

SARACEVIC, T.; DALBELLO, M. A survey of digital library education. In: ANNUAL MEETING OF THE AMERICAN SOCIETY FOR INFORMATION SCIENCE AND TECHNOLOGY. Washington, DC, 4-8 Nov. 2001.

SAÚDE é apontada como maior desafio por 54% dos cariocas. *O Globo*, Rio de Janeiro, 15 dez. 2011. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/rio/saude-apontada-como-maior-desafio-por-54-dos-cariocas-3449687>>. Acesso em: 15 dez. 2011.

SHARDANAD, U.; MAES, P. 1995, "Social information filtering: Algorithms for automating "word of mouth"". In: CONFERENCE ON HUMAN FACTORS IN COMPUTING SYSTEMS – CHI 95. *Proceedings.*, Denver, p. 210-127.

SOUSA, M. R. de; RIBEIRO, A. L. P. Revisão sistemática e meta-análise de estudos de diagnóstico e prognóstico: um tutorial. *Arquivos Brasileiros de Cardiologia*, São Paulo, v. 92, n. 3, mar. 2009. Disponível em: < <http://dx.doi.org/10.1590/S0066-782X2009000300013>>. Acesso em: 18 jan. 2012.

THAGARD, P. Cognitive Science. In: ZALTA, E. N. (Ed.). *The Stanford Encyclopedia of Philosophy (Fall 2011 Edition)*. Disponível em:

<<http://plato.stanford.edu/archives/fall2011/entries/cognitive-science/>>. Acesso em: 22 abr. 2012.

TRAVASSOS, G.H.; BIOLCHINI, J. *Revisões sistemáticas aplicadas a engenharia de software*. Tutorial SBES 2007, COPPE/UFRJ. Disponível em: <[http://wiki.dcc.ufba.br/pub/Aside/SeminarioRevisaoSistematicaEm17Out2008/sbes2007\\_revisaosistematica.pdf](http://wiki.dcc.ufba.br/pub/Aside/SeminarioRevisaoSistematicaEm17Out2008/sbes2007_revisaosistematica.pdf)>. Acesso em: 15 mar. 2012.

TRIVIÑOS, A. N. S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 1987.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto; Faculdade de Ciências Farmacêuticas de Ribeirão Preto. *Portal da dengue*. Disponível em: <<http://portaldadengue.ffclrp.usp.br/>>. Acesso em: 11 nov. 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. *Portal da dengue*. Disponível em: <<http://www.latec.ufrj.br/portaldadengue/>>. Acesso em: 11 nov. 2012.

UNIVERSITY OF CINCINNATI. Net Wellness Consumer Health Information. Disponível em: <<http://www.netwellness.org/aboutnw/proposal.cfm>>. Acesso em: 05 nov. 2012.

VASCONCELOS, E. M. Os diferentes tipos de pesquisa. In: \_\_\_\_\_. *Complexidade e pesquisa interdisciplinar: epistemologia e metodologia operativa*. Petrópolis: Vozes, 2004. cap. 3.

VENÂNCIO, L. S.; NASSIF, M. E. O comportamento de busca de informação sob o enfoque da cognição situada: um estudo empírico qualitativo. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 37, n. 1, p. 95-106, jan./abr. 2008.

WILSON, T. D. Information behavior: an interdisciplinary perspective. *Information Processing & Management*, Tarrytown, NY, v. 33, n. 4, p. 551-572, July 1997.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, v. 37, n. 1, p. 3-15, 1981. Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/publ/papers/1981infneeds.html>>. Acesso em: 16 abr. 2012.

WILSON, T.; WALSH, C. *Information behavior: an inter-disciplinary perspective*. A report on a review of the literature. British Library Research and Innovation Report, 10, 1996. Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/index.html>>. Acesso em: 1 maio 2012.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. Glossary of Humanitarian Terms – ReliefWeb. Disponível em: <<http://www.who.int/hac/about/definitions/en/>>. Acesso em: 26 maio 2012.

ZAFALON, Z. R. Biblioteca em tempo real: o acesso em foco: proposta crítica do modelo de organização da informação na contemporaneidade. *Revista Digital de*

*Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v. 6, n.1, p. 61-83, jul./dez. 2008.



## APÊNDICE A - Roteiro de Entrevista Semiestruturada

### Caracterização do Entrevistado

<b>Nome Completo:</b>	<b>Nome fictício:</b>
<b>Sexo:</b> ( ) M ; ( ) F	
<b>Idade:</b> ( ) entre 18 e 25 anos ; ( ) entre 26 e 30 anos ; ( ) entre 31 e 35 anos) ; ( ) entre 36 e 40 anos ; ( ) entre 41 e 45 anos; ( ) entre 46 e 50 anos; ( ) acima de 50 anos	
<b>Etnia:</b> ( ) Branco ; ( ) Mulato/ Pardo ; ( ) Asiático; ( ) Negro ; ( ) Indígena ; ( ) Não quero declarar	
<b>Estado Civil:</b> ( ) Solteiro(a) ; ( ) Casado(a); ( ) Viúvo(a); ( ) Outros	
<b>Grau de Escolaridade:</b> ( ) Ensino Fundamental incompleto ; ( ) Ensino Fundamental completo ; ( ) Ensino Médio incompleto; ( ) Ensino Médio completo ; ( ) Ensino Superior incompleto ; ( ) Ensino Superior completo	
<b>Obs:</b> cursando ( )	
<b>Profissão / Ocupação:</b>	
<b>Moradia:</b> ( ) Própria ; ( ) Alugada ; ( ) Outros	
<b>Número de pessoas que moram na residência (contando com o entrevistado):</b> ( ) Duas ; ( ) Três ; ( ) Quatro ; ( ) Cinco ou mais ; ( ) Moro sozinho(a)	
<b>Quantidade de pessoas que contribuem para a renda familiar:</b> ( ) Uma ; ( ) Duas ; ( ) Três a quatro ; ( ) Cinco ou mais	
<b>Renda Mensal do Grupo Familiar (soma da renda de todos os residentes) (Base Salário Mínimo RJ= R\$ 729,58)</b> ( ) até R\$ 1500,00; ( ) entre R\$ 1501,00 e R\$ 2200,00; ( ) entre R\$ 2201,00 e R\$ 2920,00; ( ) entre R\$ 2921,00 e R\$ 3650,00	
<b>Computador na residência:</b> ( ) Sim ; ( ) Não	
<b>Computador com acesso à Internet:</b> ( ) Sim ; ( ) Não	
<b>Acesso à Internet de outros lugares:</b> ( ) Sim ; ( ) Não	
<b>Se sim, quais:</b> ( ) lan house ; ( ) serviço ; ( ) casa de amigo e/ou parente	
<b>Você, algum parente próximo ou amigo próximo a você já teve dengue?:</b> ( ) Sim; ( ) Não	
<b>(se sim) Quando você, algum parente ou amigo próximo teve dengue você pesquisou sobre a doença na Internet? :</b> ( ) Sim; ( ) Não	
<b>(se sim) Com que objetivo?</b>	

### Questionamentos aos Entrevistados

Em sua opinião, qual é o seu **grau de satisfação** em relação à BVS DIP?  
(Assinale com um X aquela que você considera a melhor opção)

Item	Grau de satisfação com a busca na BVS DIP				
	CT	CP	NCND(i)	DTE	DP
1 – Estou <b>SATISFEITO</b> com a pesquisa sobre dengue realizada na BVS DIP					
2 – Eu <b>RECOMENDARIA</b> a BVS DIP para alguém que queira pesquisar sobre dengue					
3 – Eu <b>VOLTARIA</b> à BVS DIP para procurar informações sobre outras doenças					

Item	Grau de satisfação com a recuperação das informações na BVS DIP				
	CT	CP	NCND(i)	DT	DP
1 - As informações sobre dengue encontradas na BVS DIP são <b>UTEIS</b>					
2 – As informações encontradas na BVS DIP sobre dengue são de fácil <b>COMPREENSÃO</b>					
3 – As informações encontradas na BVS DIP sobre dengue são <b>SUFICIENTES</b>					
4 – As informações encontradas na BVS DIP sobre dengue são <b>CONFIÁVEIS</b>					
5 – Conseguirei <b>APLICAR/USAR</b> as informações sobre dengue encontradas na BVS DIP para ajudar minha FAMÍLIA/a COMUNIDADE em que vivo/no meu AMBIENTE DE TRABALHO					

**Legenda:**

CT – Concordo Totalmente; CP – Concordo Parcialmente;

NCND (I) – Não Concordo Nem discordo (Indiferente);

DT – Discordo totalmente; DP – Discordo Parcialmente

- 1 Se você acha que as informações sobre dengue obtidas na BVS DIP podem ser transmitidas/aplicadas/usadas por você entre os membros de sua família, membros de sua comunidade ou colegas de trabalho, **como você fará isso?**
  
- 2 Se você acha que as informações sobre dengue obtidas na BVS DIP **não podem** ser transmitidas/aplicadas/usadas por você entre os membros de sua família, membros de sua comunidade ou colegas de trabalho, **porque você acha isso?**
  
- 3 *(Certamente quando você pesquisou na BVS DIP algumas coisas chamaram a sua atenção).*  
O que **mais** chamou a sua atenção ao pesquisar na BVS DIP?  
*(relevância)*
  
- 4 O que você achou mais **fácil** no site da BVS DIP?
  
- 5 O que você achou mais **difícil** no site da BVS DIP?
  
- 6 O que você sugere que seja **colocado** ou **retirado** nesta biblioteca que você acabou de consultar?
  
- 7 O que você sugere que seja **mudado** nesta biblioteca que você acabou de consultar?



## APÊNDICE B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Título do Projeto: *Biblioteca Virtual Temática em Saúde e a Interatividade com o Usuário Leigo*

Pesquisadora Responsável : Regina Goulart Lourenço - (21) 8819-5060

Instituição: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), em convênio com Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)

Prezado Sr.(a),

Você está sendo convidado(a) a participar de uma pesquisa sobre a interatividade entre usuário leigo e biblioteca virtual temática em saúde.

Esta pesquisa é parte de um projeto que visa conhecer o comportamento do usuário leigo quando realiza buscas de informação sobre questões relacionadas à saúde, em biblioteca virtual. Esta pesquisa inclui uma parte prática de acesso a uma biblioteca virtual temática em saúde para buscar e recuperar informação sobre dengue e, em seguida, uma pequena entrevista. Estima-se que o tempo de duração dessas atividades seja em torno de 30 a 40 minutos.

Ao participar deste estudo você permitirá entender melhor como se realiza o processo de busca de informação sobre saúde em bibliotecas virtuais por cidadãos que não tenham formação acadêmica na área de saúde. Esse levantamento possibilitará elaborar e oferecer a profissionais e cientistas da informação indicações que colaborem para a obtenção de melhores condições de interatividade entre o usuário e a biblioteca.

Sua participação é muito importante e voluntária. Você não terá nenhum gasto e também não receberá nenhum pagamento por participar desta pesquisa.

A participação nesta pesquisa não traz complicações legais. Os procedimentos adotados nesta pesquisa obedecem aos Critérios da Ética em Pesquisa com Seres Humanos conforme Resolução no. 196/96 do Conselho Nacional de Saúde.

As informações obtidas nesta pesquisa serão confidenciais, sendo assegurado o sigilo sobre sua participação, quando da apresentação dos resultados em publicação científica ou educativa, uma vez que os resultados serão sempre apresentados como retrato de um grupo e não de uma pessoa.

Você receberá uma cópia deste termo onde consta o telefone do pesquisador responsável, e poderá tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento.

Após estes esclarecimentos, solicitamos o seu consentimento de forma livre para participar desta pesquisa. Preencha, por favor, os itens que se seguem.

### Consentimento Livre e Esclarecido

Tendo em vista os itens acima apresentados, eu, de forma livre e espontânea, dou meu consentimento em participar da pesquisa. Declaro que recebi cópia deste termo de consentimento, e autorizo a realização da pesquisa e a divulgação dos dados obtidos neste estudo.

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Nome do participante (em letra de forma)

Assinatura do participante:

Assinatura do pesquisador:

Obrigado pela sua colaboração e por merecer sua confiança.

## APÊNDICE C - Revisão sistemática da literatura – Comportamento informacional do usuário leigo - Resultados

- Base de Dados: **BIREME** – Biblioteca Virtual em Saúde (BVS)

Data da pesquisa: 03/05/2012

Opções de pesquisa selecionadas em função das possibilidades oferecidas pela base de dados:

- Método: integrado
- Todos os índices
- Onde: Todas as fontes

### Sentenças de busca para pesquisa na base de dados BIREME

Base de dados BIREME				
quem	o que	para que	sobre o que	onde
layman	attitude	information seeking	health	Information science
layman	behavio*	information seeking	health	Information science
lay person	attitude	information seeking	health	Information science
lay person	behavio*	information seeking	health	Information science
lay people	attitude	information seeking	health	Information science
lay people	behavio*	information seeking	health	Information science
Pesquisa > (layman or lay person or lay people) and (health information seeking behavio* or health seeking behavio*) and (information science) Total de artigos recuperados: <b>21</b> Artigos excluídos (conforme seção 3.1): 20 Artigos pertinentes : 1				
quem	o que	para que	sobre o que	onde
layman	attitude	information seeking	health	Cognitive science
layman	behavio*	information seeking	health	Cognitive science
lay person	attitude	information seeking	health	Cognitive Science
lay person	behavio*	information seeking	health	Cognitive Science
lay people	attitude	information seeking	health	Cognitive Science
lay people	behavio*	information seeking	health	Cognitive Science
Pesquisa > (layman or lay person or lay people) and (health information seeking behavio* or health seeking behavio*) and (cognitive science) Total de artigos recuperados: <b>0</b>				
quem	o que	para que	sobre o que	onde
layman	attitude	information seeking	health	Administration
layman	behavio*	information seeking	health	Administration
lay person	attitude	information seeking	health	Administration
lay person	behavio*	information seeking	health	Administration
lay people	attitude	information seeking	health	Administration
lay people	behavio*	information seeking	health	Administration
Pesquisa > (layman or lay person or lay people) and (health information seeking behavio* or health seeking behavio*) and (administration) Total de artigos recuperados: <b>66</b> Artigos excluídos (conforme seção 3.1): 65 Artigos pertinentes : 1				

quem	o que	para que	sobre o que	onde
layman	attitude	information seeking	health	Marketing
layman	behavio*	information seeking	health	Marketing
lay person	attitude	information seeking	health	Marketing
lay person	behavio*	information seeking	health	Marketing
lay people	attitude	information seeking	health	Marketing
lay people	behavio*	information seeking	health	Marketing
Pesquisa > (layman or lay person or lay people) and (health information seeking behavio* or health seeking behavio*) and (marketing) Total de artigos recuperados: <b>9</b> Artigos excluídos (conforme seção 3.1): 9 Artigos pertinentes: 0				
quem	o que	para que	sobre o que	onde
layman	decision making	information seeking	health	Information science
lay person	decision making	information seeking	health	Information science
lay people	decision making	information seeking	health	Information science
Pesquisa > (layman or lay person or lay people) and (decision making) and (health information seeking behavio* or health seeking behavio*) and (information science) Total de artigos recuperados: <b>1</b> Artigos excluídos (conforme seção 3.1): 1 Artigos pertinentes: 0				
quem	o que	para que	sobre o que	onde
layman	decision making	information seeking	health	Cognitive science
lay person	decision making	information seeking	health	Cognitive science
lay people	decision making	information seeking	health	Cognitive science
Pesquisa > (layman or lay person or lay people) and (decision making) and (health information seeking behavio* or health seeking behavio*) and (cognitive science) Total de artigos recuperados: <b>0</b>				
quem	o que	para que	sobre o que	onde
layman	decision making	information seeking	health	Administration
lay person	decision making	information seeking	health	Administration
lay people	decision making	information seeking	health	Administration
Pesquisa > (layman or lay person or lay people) and (decision making) and (health information seeking behavio* or health seeking behavio*) and (administration) Total de artigos recuperados: <b>5</b> Artigos excluídos (conforme seção 3.1): 5 Artigos pertinentes à pesquisa: 0				
quem	o que	para que	sobre o que	onde
layman	decision making	information seeking	health	Marketing
lay person	decision making	information seeking	health	Marketing
lay people	decision making	information seeking	health	Marketing
Pesquisa > (layman or lay person or lay people) and (decision making) and (health information seeking behavio* or health seeking behavio*) and (marketing) Total de artigos recuperados: <b>0</b>				

Fonte: A autora

- Base de Dados: **PubMed**  
Data da pesquisa: 15/05/2012

Opções de pesquisa selecionadas em função das possibilidades oferecidas pela base de dados:

- *Builder*: todos os campos (*all fields*)

### Sentenças de busca para pesquisa na base de dados PubMed

Base de dados PubMed				
quem	o que	para que	sobre o que	onde
layman	attitude	information seeking	health	Information science
layman	behavio*	information seeking	health	Information science
lay person	attitude	information seeking	health	Information science
lay person	behavio*	information seeking	health	Information science
lay people	attitude	information seeking	health	Information science
lay people	behavio*	information seeking	health	Information science
<p>((layman or lay person or lay people) AND health information seeking attitude or health information seeking behavio*) AND information science</p> <p>Total de artigos recuperados: <b>49</b> Artigos excluídos (conforme seção 3.1): 40 Artigos pertinentes: 9</p>				
quem	o que	para que	sobre o que	onde
layman	attitude	information seeking	health	Cognitive science
layman	behavio*	information seeking	health	Cognitive science
lay person	attitude	information seeking	health	Cognitive Science
lay person	behavio*	information seeking	health	Cognitive Science
lay people	attitude	information seeking	health	Cognitive Science
lay people	behavio*	information seeking	health	Cognitive Science
<p>((layman or lay person or lay people) AND health information seeking attitude or health information seeking behavio*) AND information science</p> <p>Total de artigos recuperados: <b>0</b></p>				
quem	o que	para que	sobre o que	onde
layman	attitude	information seeking	health	Administration
ayman	behavio*	information seeking	health	Administration
lay person	attitude	information seeking	health	Administration
lay person	behavio*	information seeking	health	Administration
lay people	attitude	information seeking	health	Administration
lay people	behavio*	information seeking	health	Administration
<p>((layman or lay person or people) AND health information seeking attitude or health information seeking behavio*) AND administration</p> <p>Total de artigos recuperados: <b>15</b> Artigos excluídos (conforme seção 3.1): 11 Artigos pertinentes: 4</p>				
quem	o que	para que	sobre o que	onde
layman	attitude	information seeking	health	Marketing

layman	behavio*	information seeking	health	Marketing
lay person	attitude	information seeking	health	Marketing
lay person	behavio*	information seeking	health	Marketing
lay people	attitude	information seeking	health	Marketing
lay people	behavio*	information seeking	health	Marketing
((layman or lay person or lay people) AND health information seeking attitude or health information seeking behavio*) AND marketing				
<p>Total de artigos recuperados: <b>1</b>  Artigos excluídos (conforme seção 3.1): 1  Artigos pertinentes: 0</p>				
quem	o que	para que	sobre o que	onde
layman	decision making	information seeking	health	Information science
lay person	decision making	information seeking	health	Information science
lay people	decision making	information seeking	health	Information science
((layman or lay person or lay people) AND health information seeking decision making) AND information science				
<p>Total de artigos recuperados: <b>4</b>  Artigos excluídos (conforme seção 3.1): 3  Artigos pertinentes: 1</p>				
quem	o que	para que	sobre o que	onde
layman	decision making	information seeking	health	Cognitive science
lay person	decision making	information seeking	health	Cognitive science
lay people	decision making	information seeking	health	Cognitive science
((layman or lay person or lay people) AND health information seeking decision making) AND information science				
<p>Total de artigos recuperados: <b>0</b></p>				
quem	o que	para que	sobre o que	onde
layman	decision making	information seeking	health	Administration
lay person	decision making	information seeking	health	Administration
lay people	decision making	information seeking	health	Administration
((layman or lay person or lay people) AND health information seeking decision making) AND administration				
<p>Total de artigos recuperados: <b>2</b>  Artigos excluídos (conforme seção 3.1): 2  Artigos pertinentes: 0</p>				
quem	o que	para que	sobre o que	onde
layman	decision making	information seeking	health	Marketing
lay person	decision making	information seeking	health	Marketing
lay people	decision making	information seeking	health	Marketing
((layman or lay person or lay people) AND health information seeking decision making) AND marketing				
<p>Total de artigos recuperados: <b>0</b></p>				

Fonte: A autora



- Base de Dados: **SCIELO** – Scientific Electronic Library Online  
Data da pesquisa: 23/05/2012

Opções de pesquisa selecionadas em função das possibilidades oferecidas pela base de dados:

- Método: proximidade léxica
- Onde: Brasil

Ressalta-se que inicialmente a pesquisa nessa base de dados foi feita optando-se pelo método integrado. Como os resultados eram pouco expressivos ou nulos, a busca foi refeita utilizando o método proximidade léxica. O resultado de artigos retornados com a aplicação deste novo parâmetro foi mais significativo. O Quadro 11 apresenta os resultados.

### Sentenças de busca para pesquisa na base de dados Scielo

Base de dados Scielo				
quem	o que	para que	sobre o que	onde
layman	attitude	information seeking	health	Information science
layman	behavio*	information seeking	health	Information science
lay person	attitude	information seeking	health	Information science
lay person	behavio*	information seeking	health	Information science
<p><i>Busca por similaridade - (layman or lay person or lay people) and (health information seeking behavio* or health seeking behavio*) and (information science)</i></p> <p>Total de artigos recuperados: <b>24</b> Artigos excluídos (conforme seção 3.1): 23 Artigos pertinentes: 1</p>				
quem	o que	para que	sobre o que	onde
layman	attitude	information seeking	health	Cognitive science
layman	behavio*	information seeking	health	Cognitive science
lay person	attitude	information seeking	health	Cognitive Science
lay person	behavio*	information seeking	health	Cognitive Science
<p><i>Busca por similaridade - (layman or lay person or lay people) and (health information seeking behavio* or health seeking behavio*) and (cognitive science)</i></p> <p>Total de artigos recuperados: <b>29</b> Artigos excluídos (conforme seção 3.1): 28 Artigos pertinentes: 1</p>				
quem	o que	para que	sobre o que	onde
layman	attitude	information seeking	health	Administration
layman	behavio*	information seeking	health	Administration
lay person	attitude	information seeking	health	Administration
lay person	behavio*	information seeking	health	Administration
lay people	attitude	information seeking	health	Administration
lay people	behavio*	information seeking	health	Administration

*Busca por similaridade - (layman or lay person or lay people) and (health information seeking behavio\* or health seeking behavio\*) and (administration)*

Total de artigos recuperados: **21**

Artigos excluídos (conforme seção 3.1): 21

Artigos pertinentes: 0

quem	o que	para que	sobre o que	onde
layman	attitude	information seeking	health	Marketing
layman	behavio*	information seeking	health	Marketing
lay person	attitude	information seeking	health	Marketing
lay person	behavio*	information seeking	health	Marketing
lay people	attitude	information seeking	health	Marketing
lay people	behavio*	information seeking	health	Marketing

*Busca por similaridade - (layman or lay person or lay people) and (health information seeking behavio\* or health seeking behavio\*) and (marketing)*

Total de artigos recuperados: **20**

Artigos excluídos (conforme seção 3.1): 20

Artigos pertinentes: 0

quem	o que	para que	sobre o que	onde
layman	decision making	information seeking	health	Information science
lay person	decision making	information seeking	health	Information science
lay people	decision making	information seeking	health	Information science
layman	decision making	information seeking	health	Cognitive science
lay person	decision making	information seeking	health	Cognitive science
lay people	decision making	information seeking	health	Cognitive science
layman	decision making	information seeking	health	Administration
lay person	decision making	information seeking	health	Administration
lay people	decision making	information seeking	health	Administration
layman	decision making	information seeking	health	Marketing
lay person	decision making	information seeking	health	Marketing
lay people	decision making	information seeking	health	Marketing

*Busca por similaridade - (layman or lay person or lay people) and (decision making) and (health information seeking behavio\* or health seeking behavio\* ) and (information science or cognitive science or administration or marketing)*

Total de artigos recuperados: **21**

Artigos excluídos (conforme seção 3.1): 19

Artigos pertinentes: 2

Fonte: A autora

- Base de Dados: **SCOPUS** – Science Direct (SciVerse)

Data da pesquisa: 02/06/2012

Opções de pesquisa selecionadas em função das possibilidades oferecidas pela base de dados:

- Método: *Advanced search - Journals*
- Onde: *Abstract, title, keywords*
- Campo de assunto: *Neuroscience, Psychology, Social Sciences*
- Tipo de documento: *Articles*
- Período: 2001 to 2011

Considerando os parâmetros de pesquisa da Base de Dados Scopus – Science Direct o quadro com os elementos para pesquisa utilizado nas bases de dados BIREME, PubMed e Scielo foi simplificado, conforme apresentado no Quadro 12.

### Sentença de busca para pesquisa na base de dados Scopus

Base de dados Scopus (Science Direct)				
quem	o que	para que	sobre o que	onde
<p><b>1 articles found for:</b> pub-date &gt; 2000 and pub-date &lt; 2012 and TITLE-ABSTRACT-KEY((LAY MAN OR LAY PERSON OR LAY PEOPLE)) and TITLE-ABSTRACT-KEY((HEALTH INFORMATION SEEKING OR HEALTH SEEKING BEHAVIO*)) [Journals(Neuroscience,Psychology,Social Sciences)]</p> <p>Total de artigos recuperados: <b>1</b>            Artigos excluídos (conforme seção 3.1): 1            Artigos pertinentes: 0</p> <p><b>3 articles found for:</b> pub-date &gt; 2000 and pub-date &lt; 2012 and ((LAY MAN OR LAY PERSON OR LAY PEOPLE)) and ((HEALTH INFORMATION SEEKING decision making)) AND LIMIT-TO(cid, "271821", "Social Science &amp; Medicine") AND LIMIT-TO(topics, "internet") AND LIMIT-TO(pubyr, "2011,2010,2009,2008,2007,2006,2005,2004,2003,2002,2001")</p> <p>Total de artigos recuperados: <b>3</b>            Artigos excluídos (conforme seção 3.1): 3            Artigos pertinentes: 0</p>				

Fonte: A autora

## APÊNDICE D - Sequência de telas da busca empreendida em 27/09/2012 por entrevistada do estudo-piloto

### Tela principal da BVS DIP

**bvs** biblioteca virtual em saúde

Biblioteca Virtual em Saúde  
**Doenças Infecciosas e Parasitárias**

Fale Conosco

**Rede de Instituições**

**Pesquisa na BVS**

Entre com uma ou mais palavras

Pesquisa via descritores DeCINAQH

**Tema**

<a href="#">AIDS</a>	<a href="#">Histoplasmose</a>
<a href="#">Cólera</a>	<a href="#">Leishmaniose</a>
<a href="#">Coqueluche</a>	<a href="#">Leptospirose</a>
<a href="#">Dengue</a>	<a href="#">Malária</a>
<a href="#">Difteria</a>	<a href="#">Meningite</a>
<a href="#">Doença de Chagas</a>	<a href="#">Peste</a>
<a href="#">Escabiose</a>	<a href="#">Poliomielite</a>
<a href="#">Esquistossomose</a>	<a href="#">Raiva</a>
<a href="#">Febre Amarela</a>	<a href="#">Rubéola</a>
<a href="#">Filariose</a>	<a href="#">Sarampo</a>
<a href="#">Hanseníase</a>	<a href="#">Tétano</a>
<a href="#">Hepatite</a>	<a href="#">Toxoplasmose</a>
<a href="#">Herpes</a>	<a href="#">Tuberculose</a>

**Literatura Científica**

**Bases Bibliográficas**  
Base de dados Doenças Infecciosas e Parasitárias, UIACS, MEDLINE, CINAHL, Replicata

**Organismos Internacionais**  
PAHO, WHOIS, Pagina, Pubmed

**Textos Completos**  
Memórias do Instituto Oswaldo Cruz

**Portais de teses e dissertações**  
TCCSSSR, Theses

**Legislação em Saúde**

**LI3 - Catálogo de sites em saúde**

**SICAU**

**Catálogo de revistas científicas**

**Diretórios, Portais**

**Diretório de eventos**

**Indicadores em DIP**  
Dados básicos Brasil 2010, Dados básicos Brasil 2009, Superintendência do controle de endemias

**Terminologia**  
CIC, DeCS

**Plataforma Latias**  
Pesquisadores, Instituições de Ensino e Pesquisa

**Lista de Discussão Risco Biológico**

**Sobre a BVS**

O que são Doenças Infecciosas e Parasitárias?  
A BVS Doenças Infecciosas e Parasitárias  
Sobre o modelo de BVS  
Estatísticas de acesso  
Malária  
Fale Conosco

**Notícias**

Siga-nos no

Controle de casos assintomáticos de malária é fundamental, aponta estudo

Farmanguinhos mobiliza a população contra a tuberculose

Método para controle da malária

Flocruz e Ministério da Saúde na luta contra a Aids

Saúde divulga mapa de infestação pelo mosquito da dengue e lança campanha nacional de combate à doença

Invivo: Museu Virtual de Ciência da Fundação Oswaldo Cruz

**Destaque**

Saiba mais sobre dengue

Saiba mais sobre malária

Perguntas frequentes em DIP

Programas do Governo para DST e Aids

Canções ilustradas ajudam agentes de saúde na identificação de barbeiros

**Newsletter BVS**

Rede BVS discute prioridades estratégicas para a cooperação

Necobelac: cursos são realizados em Portugal e Argentina

BVS ePORTUGUÊSe: acesso à informação nos países de língua portuguesa

BVS Odontologia Brasil promove curso à distância

Infográficos promovem informação científica e técnica

BVS Veterinária disponibiliza conteúdo em três idiomas

Fundação Oswaldo Cruz - Instituto de Comunicação Científica e Tecnológica em Saúde  
Avenida Brasil, 4305 - Pavilhão Hely Moussatché - 21040-900 - Rio de Janeiro RJ - Brasil  
Tel: (55 21) 2065-0200

BVS CERTIFICADA

BVS 22-11 OBRIGADO BVS BVS BVS

### Primeira tentativa de busca da entrevistada

The screenshot shows the BVS (Biblioteca Virtual em Saúde) website interface. The header includes the BVS logo, the title "Doenças Infecciosas e Parasitárias", and logos for BIREME, OPAS, and OMS. The main content area is divided into three columns:

- Rede de Instituições:** A vertical list of logos for various health institutions, including Saúde, ICICT, IOC, Centro de Pesquisas Gonçalo Moniz, UFMS, CAPEM, and Instituto Evandro Chagas.
- Pesquisa na BVS:** A search bar with the text "Entre com uma ou mais palavras" and a "Pesquisar" button. Below it, it says "Pesquisa via descritores DeCS/MeSH". A "Tema" section lists 20 diseases in two columns:
 

AIDS	Histoplasmose
Cólera	Leishmaniose
Coqueluche	Leptospirose
Dengue	Malária
Difteria	Meningite
Doença de Chagas	Peste
Escabiose	Poliomielite
Esquistossomose	Raiva
Febre Amarela	Rubéola
Filariose	Sarampo
Hanseníase	Tétano
Hepatite	Toxoplasmose
Herpes	Tuberculose
- Notícias:** A section with a "Siga-nos no twitter" link and three news items: "Controle de casos assintomáticos de malária é fundamental, aponta estudo", "Farmanguinhos mobiliza a população contra a tuberculose", and "Método para controle da malária".

### Tela retornada da primeira tentativa de busca da entrevistada

This screenshot shows the footer of the BVS website. It features the BVS logo on the left, the text "Biblioteca Virtual em Saúde" and "Doenças Infecciosas e Parasitárias" in the center, and logos for BIREME, OPAS, and OMS on the right. At the bottom center, it reads "Metaiah © BIREME/OPS/OMS".

### Segunda tentativa de busca da entrevistada

This screenshot is similar to the first one, but the search bar in the "Pesquisa na BVS" section now contains the word "dengue". The "Tema" list of diseases remains the same. The "Notícias" section is also visible, showing the same three news items as in the first screenshot.

### Tela retornada da segunda tentativa de busca da entrevistada

This screenshot is identical to the footer shown in the previous block, featuring the BVS logo, the website title, the BIREME/OPS/OMS logos, and the copyright notice "Metaiah © BIREME/OPS/OMS".

## Terceira tentativa de busca da entrevistada

**Biblioteca Virtual em Saúde**  
**Doenças Infecciosas e Parasitárias**

**Rede de Instituições**

- Saúde
- ICICT
- IOC
- Centro de Pesquisa Gonçalo Moniz
- UFMS
- UFPA
- INSTITUTO OSWALDO CRUZ
- Organização Pan-Americana de Saúde

**Pesquisa na BVS**

Entre com uma ou mais palavras  
dengue

Pesquisa via descritores DeCS/MeSH

**Tema**

<ul style="list-style-type: none"> <li>ⓘ AIDS</li> <li>ⓘ Cólera</li> <li>ⓘ Coqueluche</li> <li>ⓘ Dengue</li> <li>ⓘ Difteria</li> <li>ⓘ Doença de Chagas</li> <li>ⓘ Escabiose</li> <li>ⓘ Esquistossomose</li> <li>ⓘ Febre Amarela</li> <li>ⓘ Filariose</li> <li>ⓘ Hanseníase</li> <li>ⓘ Hepatite</li> <li>ⓘ Herpes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ⓘ Histoplasmose</li> <li>ⓘ Leishmaniose</li> <li>ⓘ Leptospirose</li> <li>ⓘ Malária</li> <li>ⓘ Meningite</li> <li>ⓘ Peste</li> <li>ⓘ Poliomielite</li> <li>ⓘ Raiva</li> <li>ⓘ Rubéola</li> <li>ⓘ Sarampo</li> <li>ⓘ Tétano</li> <li>ⓘ Toxoplasmose</li> <li>ⓘ Tuberculose</li> </ul>
--	--

**Literatura Científica**

**Bases Bibliográficas**  
Base de dados Doenças Infecciosas e Parasitárias, LILACS, MEDLINE, Cidsaude, Repidisca

**Organismos Internacionais**  
PAHO, WHOLIS, Popline, Pubmed

**Textos Completos**  
Memórias do Instituto Oswaldo Cruz

**Portais de teses e dissertações**  
TESESSP, Thesis

**Legislação em Saúde**  
LIS- Catálogo de sites em saúde

**Notícias**

Siga-nos no

Controle de casos assintomáticos de malária é fundamental, aponta estudo

Farmanguinhos mobiliza a população contra a tuberculose

Método para controle da malária

Fiocruz e Ministério da Saúde na luta contra a Aids

Saúde divulga mapa de infestação pelo mosquito da dengue e lança campanha nacional de combate à doença

Invivo: Museu Virtual de Ciência da Fundação Oswaldo Cruz

**Destaques**

Saiba mais sobre dengue

## Tela retornada da terceira tentativa de busca da entrevistada

**Biblioteca Virtual em Saúde**  
**Doenças Infecciosas e Parasitárias**

**Sobre a BVS**

home > Dengue

**Dengue**

- Histórico
- Prevenção
- Sintomas
- Tratamento
- Projetos
- Eventos
- Notícias
- Estatísticas
- Saiba mais
- Fale conosco

**Faça o seu cadastro**

Fundação Oswaldo Cruz - Instituto de Comunicação Científica e Tecnológica em Saúde  
Avenida Brasil, 4365 - Pavilhão Haily Moussatché • 21040-900 • Rio de Janeiro/RJ • Brasil  
Tel: (65 21) 3865-3250

BVS CERTIFICADA

BVS Site 5.2.11 © BIREME/OPS/OMS

## Tela retornada da escolha da entrevistada pela busca de informação sobre "prevenção"



The screenshot displays the BVS (Biblioteca Virtual em Saúde) website interface. The header features the BVS logo, the text 'Biblioteca Virtual em Saúde', and the main title 'Doenças Infecciosas e Parasitárias'. Navigation links for 'Fale Conosco', 'BIREME', 'OPAS', and 'OMS' are visible. The main content area is titled 'Prevenção' and lists various search results related to dengue prevention, including links to the World Health Organization, the Ministry of Health, and various research programs and publications.

**Sobre a BVS**  
home > Dengue > Prevenção

**Prevenção**

- Organização Mundial da Saúde - Genebra
- Prevenção do dengue e do dengue hemorrágico
- Ministério da Saúde
- Programa Nacional de Controle da dengue
- Revista da Sociedade Brasileira de Medicina Tropical
- Prevenção da dengue: a informação em foco
- Unicamp
- Delineamento de mecanismos de prevenção e controle de dengue
- Governo do Estado de São Paulo
- Medidas gerais de prevenção
- Organização Mundial da Saúde
- A prevenção do dengue e do dengue hemorrágico
- Viva Favela
- Prevenção: a arma mais poderosa


Fundação Oswaldo Cruz - Instituto de Comunicação Científica e Tecnológica em Saúde  
Avenida Brasil, 4365 - Pavilhão Hailty Moussatché - 21040-900 - Rio de Janeiro/RJ - Brasil  
Tel: (55 21) 3865-3250

BVS CERTIFICADA

BVS Site 5.2.11 © BIREME/OPAS/OMS


## Tela retornada da busca sobre "prevenção do dengue e do dengue hemorrágico"

العربية | 中文 | **English** | Français | Русский | Español



[Home](#) | [Health topics](#) | [Data and statistics](#) | [Media Centre](#) | [Publications](#) | [Countries](#) | [Programmes and projects](#) | [About WHO](#)

[Advanced search](#)



### Page not found

The page you are trying to access cannot be found. This is typically because:


- You might have typed the web address (URL) incorrectly.
- The page might have been moved, deleted, or be temporarily unavailable.

Please try the following options:

- If you typed the page address in the address bar, double check that it is spelled correctly.
- Return to the [WHO home page](#) and try to find the information you are looking for by following the navigation bar and links.
- Use the search box above to try and find the information you are looking for.


If you still encounter problems, please report these using the [comments and suggestions page](#).

© WHO 2010

 <p>World Health Organization</p>	<p><b>Sitemap</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Home</a></li> <li><a href="#">Health topics</a></li> <li><a href="#">Data and statistics</a></li> <li><a href="#">Media centre</a></li> <li><a href="#">Publications</a></li> <li><a href="#">Countries</a></li> <li><a href="#">Programmes and projects</a></li> <li><a href="#">About WHO</a></li> </ul>	<p><b>Help and Services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Contacts</a></li> <li><a href="#">FAQs</a></li> <li><a href="#">Employment</a></li> <li><a href="#">Feedback</a></li> <li><a href="#">Privacy</a></li> <li><a href="#">E-mail scams</a></li> </ul>	<p><b>WHO Regional Offices</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">WHO African region</a></li> <li><a href="#">WHO Region of the Americas</a></li> <li><a href="#">WHO South-East Asia Region</a></li> <li><a href="#">WHO European Region</a></li> <li><a href="#">WHO Eastern Mediterranean Region</a></li> <li><a href="#">WHO Western Pacific Region</a></li> </ul>	<p><b>Connect with WHO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">RSS Feeds</a></li> <li><a href="#">WHO YouTube channel</a></li> <li><a href="#">Follow WHO on Twitter</a></li> <li><a href="#">WHO Facebook page</a></li> </ul>
--	---	---	--	---

## Tela retornada da busca sobre "Medidas gerais de prevenção"

[Água](#) | [Ar](#) | [Solo](#) | [Resíduos sólidos](#) | [Gerenciamento de riscos](#) | [Tecnologia Ambiental](#) | [Áreas Contaminadas](#) | [Mudanças Climáticas](#)



[Institucional](#) | [Licenciamento](#) | [Serviços](#) | [Imprensa](#) | [Acontece na CETESB](#) | [Fale Conosco](#)

### Página não existe

A página que você está procurando pode ter sido removida, teve seu nome alterado ou está temporariamente indisponível. Tente o seguinte:

- Certifique-se de que o site endereço que aparece na barra de endereços do seu navegador está escrito e formatado corretamente.
- Se você chegou nesta página clicando em um link, entre em contato com o administrador do site para alertá-los que o link está formatado incorretamente.
- Clique no botão Voltar para tentar outro link.

[Voltar](#)

[Institucional](#) | [Licenciamento](#) | [Notícias](#) | [Biblioteca](#) | [Cursos e Treinamentos](#) | [Licitações](#)

[Água](#) | [Ar](#) | [Solo](#) | [Gerenciamento de Riscos](#) | [Tecnologia Ambiental](#) | [Mudanças Climáticas](#)

[Outros Sites ambientais](#) | [Expediente](#)

**CETESB 1996 - 2012** | Av. Prof. Frederico Hermann Jr., 345 - PABX: 11 3133.3000  
 Este site é melhor visualizado em **Internet Explorer 7** ou superior

**Disque Meio Ambiente**  
0800 11 3560

**Proteja o Meio Ambiente**  
Você também é parte dele



### Tela retornada da busca sobre "Prevenção: a arma mais poderosa"

The screenshot shows a search result for a book by Peter Lucas. The main banner features the 'VIVA FAVELA' logo and the text 'LIVRO DE PETER LUCAS SOBRE A EXPERIÊNCIA DO VIVA FAVELA' and 'BOOK BY PETER LUCAS ABOUT VIVA FAVELA'S EXPERIENCE'. A red 'download' button is visible. Below the banner, there is a search bar with the text 'Oportunidade! Viva Favela abre vaga para estágio de audiovisual' and a 'BUSCAR' button. A message states 'A página não foi encontrada' (The page was not found) and provides a link to the site's home page. At the bottom, there are logos for various partners including Vivario, Instituto de Cultura, Norwegian Church Aid, Petrobras, and the Brazilian Government.

### Busca no campo "Notícias"

The screenshot shows the BVS website interface. The search bar contains the word 'dengue'. The results are displayed in a grid format under the heading 'Tema'. A list of diseases is shown, including AIDS, Cólera, Coqueluche, Dengue, Difteria, Doença de Chagas, Escabiose, Esquistossomose, Febre Amarela, Filariose, Hanseníase, Hepatite, Herpes, Histoplasmose, Leishmaniose, Leptospirose, Malária, Meningite, Peste, Poliomielite, Raiva, Rubéola, Sarampo, Tétano, Toxoplasmose, and Tuberculose. On the right side, there is a 'Notícias' section with a headline 'Saúde divulga mapa de infestação pelo mosquito da dengue e lança campanha nacional de combate à doença'. A red circular graphic with the text 'DENGUE SE VOCÊ AGIR, PODEMOS EVITAR.' is also visible. The left sidebar contains logos for various institutions like Saúde, ICICT, IOC, UFMS, and others.

## Tela resultante da busca no campo Notícias



portal da saúde

Busca

Mapa do Site | Fale Conosco | Links de Interesse

Cidadão | Profissional e Gestor | O Ministério | Serviços | Biblioteca | Acesso à informação

Principal | Hórus | Pesquisa em Saúde | Vigilância | Educação | Gestão da Saúde Pública | Trabalhe na Saúde | Medicamentos | Legislação

Notícias

Palavra-chave:  seleccione a categoria  Escolha região  Escolha mês  Escolha ano  OK

11/11/2010, às 18h34

### Saúde divulga novo mapa de infestação pelo mosquito da dengue e lança campanha nacional de combate à doença

Resultado parcial mostra 15 municípios com risco de surto e 123 em situação de alerta. Campanha nacional enfoca a gravidade da dengue e a necessidade de envolvimento rotineiro de governos e da população no combate do *Aedes aegypti*

Nova avaliação nacional das informações sobre infestação por larvas do *Aedes aegypti*, mosquito transmissor da dengue, revela que 15 municípios estão em risco de surto da doença no Brasil, incluindo duas capitais. São 11 no Nordeste, três no Norte e um no Sudeste (veja abaixo). Isso significa que, nessas cidades, mais de 3,9% dos imóveis pesquisados apresentam larvas do *Aedes aegypti*. Outros 123 municípios, dos quais 11 capitais, estão em situação de alerta (veja abaixo). Nelas, entre 1% e 3,9% dos imóveis analisados registram infestação. E 162 cidades apresentam índices satisfatórios, abaixo de 1%.

Este é o resultado parcial do Levantamento de Índice Rápido de Infestação por *Aedes aegypti* (LIRAA) 2010, apresentado nesta quinta-feira (11) pelo ministro da Saúde, José Gomes Temporão. A metodologia permite identificar onde estão concentrados os focos do mosquito em cada município. Neste ano, 425 cidades estavam programadas para participar do LIRAA. Ano passado, foram 169. Do total de municípios previstos para este ano, 300 já enviaram as informações ao Ministério da Saúde, até o momento. Em outras 118 cidades, o estudo está em andamento - e sete inicialmente previstas decidiram não realizar o levantamento.

A divulgação do LIRAA 2010 é simultânea ao lançamento da Campanha Nacional de Combate à Dengue para reforçar o alerta que vem sendo feito pelo do Ministério da Saúde desde setembro, quando foi lançada a ferramenta Risco Dengue (veja mais abaixo). Este ano, a campanha aumentará o tom de alerta, com o testemunho de pessoas que tiveram dengue e lembrando as que morreram em decorrência da doença.

"Embora o grau de conhecimento das pessoas sobre a doença e a prevenção seja alto, em torno de 96%, o brasileiro sabe que tem papel fundamental na eliminação dos focos do mosquito, o que ainda é um desafio no Brasil. Prova disso é o resultado do LIRAA deste ano", alerta o ministro José Gomes Temporão. "Nessa lógica, ganham força duas mensagens fundamentais: que os governos e os cidadãos devem fazer, juntos, a sua parte e que a eliminação de criadouros deve ser algo rotineiro".

#### 15 MUNICÍPIOS EM RISCO DE SURTO

MUNICÍPIO	ESTADO	Índice LIRAA 2009	Índice LIRAA 2010
Afogados da Ingazeira	PE	-	11,7
Ceará-Mirim	RN	-	11,4
Bezerros	PE	-	10,2
São Miguel	RN	-	8,5
Serra Talhada	PE	-	8,2
Rio Branco	AC	3,9	6,5
Ilhéus	BA	4,7	6,3
Floresta	PE	-	5,7
Simões Filho	BA	3,2	5,3
Mossoró	RN	4,2	4,6
Porto Velho	RO	2,6	4,4
Caicó	RN	-	4,2
Camaragibe	PE	2,7	4,1
Caetanópolis	MG	-	4,0
Epitaciolândia	AC	3,4	4,0

Observa-se que as informações constantes deste *link* são de 11/11/2010.

## Tela resultante ao clicar no ícone "i" que precede dengue no campo Tema

**Doenças Infecciosas e Parasitárias**

**Pesquisa na BVS**

Entre com uma ou mais palavras

Pesquisa via descritores DeCS/MeSH

**Tema**

- [i](#) AIDS
- [i](#) Cólera
- [i](#) Coqueluche
- [i](#) Dengue
- [i](#) Difteria
- [i](#) Doença de Chagas
- [i](#) Escabiose
- [i](#) Esquistossomose
- [i](#) Febre Amarela
- [i](#) Filariose
- [i](#) Hanseníase
- [i](#) Hepatite
- [i](#) Herpes
- [i](#) Histoplasmose
- [i](#) Leishmaniose
- [i](#) Leptospirose
- [i](#) Malária
- [i](#) Meningite
- [i](#) Peste
- [i](#) Poliomielite
- [i](#) Raiva
- [i](#) Rubéola
- [i](#) Sarampo
- [i](#) Tétano
- [i](#) Toxoplasmose
- [i](#) Tuberculose

**Notícias**

Siga-nos no [twitter](#)

Controle de casos assintomáticos de malária é fundamental, aponta estudo

Farmanguinhos mobiliza a população contra a tuberculose

Método para controle da malária

Fiocruz e Ministério da Saúde na luta contra a Aids

Saúde divulga