

# **CAPAGIIC-Saúde:**

## **Gestão, Informação, Inovação e Conhecimento**

### **ORGANIZADORES**

ELIANE LOURDES DA SILVA MORO

LIZANDRA BRASIL ESTABEL

ARIEL BEHR

FILIFE XERXENESKI DA SILVEIRA

GABRIELA FERNANDA CÉ LUFT

SÉRGIO WESNER VIANA



Porto Alegre

2022

Copyright © 2022

Permitida a reprodução sem fins lucrativos, parcial ou total,  
por qualquer meio, desde que citada a fonte.

**Tiragem:**

2.000 exemplares

**Revisão:**

Gabriela Fernanda Cé Luft e  
Vanessa Cristiane Vanzan de Oliveira

**Produção Gráfica e Impressão:**

Evangraf

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação**

C236

Capagiic-Saúde: gestão, informação, inovação e conhecimento /  
Eliane Lourdes da Silva Moro ... [et al.], organizadores. -  
Porto Alegre : Evangraf, 2022.

344 p. : il. color. ; 16x23 cm.

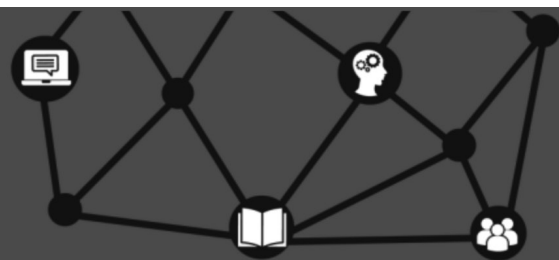
ISBN 978-65-5699-182-5

1. Educação a distância. 2. Informação em saúde. 3. Gestão.  
4. Inovação. 5. Conhecimento. 6. Universidade Federal do Rio  
Grande do Sul, Grupo de Pesquisa Leia.

CDU 37.018.43

Catalogação: Bibliotecário Filipe Xerxeneski da Silveira – CRB-10/1497

Impresso no Brasil



# COMUNIDADES E REDES DE INFORMAÇÃO E A EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS

HELEN ROSE FLORES DE FLORES

## 1 INTRODUÇÃO

Desde o início da vida humana em sociedade, o homem tem buscado o conhecimento por meio de observações, de experimentações e de estudos. A busca por respostas para suas indagações propiciou o seu desenvolvimento ao longo dos tempos. Com isso, se percebeu que o caminho a trilhar seria longo e infinito, porque todas as respostas ou soluções encontradas invariavelmente levariam a novas perguntas.

O ato de compartilhar experiências acumuladas ao longo dessa trajetória mostrou que a melhor maneira de ampliar o conhecimento é fazendo interações, intercâmbios, permutas de ideias e aprendizados. É o que promove o crescimento e o desenvolvimento das sociedades, desde o emprego de meios tradicionais de transmissão de informações, como papel e aparelhos tecnológicos (rádio, televisão, entre outros), até os meios virtuais, como computadores e celulares.

É bastante comum, nas comunidades modernas, o uso de recursos tecnológicos que auxiliam na busca por autonomia. A possibilidade de uso de tecnologias sociais pode trazer benefícios para diferentes tipos de comunidades, num patamar nunca visto. É preciso compreender a profunda alteração que a tecnologia moderna nos oferece, com o emprego criativo e o desenvolvimento de novas tecnologias de suporte aos processos informativos.

## 2 COMUNIDADES DE INFORMAÇÃO

Comunidades de informação expressam as heterogeneidades e singularidades dos sujeitos e suas formas de vida, acompanhando a forma como as ações de informação se articulam e se manifestam. A partir de indivíduos que compartilham informação de valor, emergirá uma comunidade inteligente, que aprende e se adapta a novas condições de ambientes em mutação.

Os membros eventualmente participam de mais de uma comunidade ao mesmo tempo, cada uma com objetivos e propostas diferentes. Embora possam tratar do mesmo tema, podem ser informais ou pertencerem a estruturas institucionais.

Na área de saúde, a comunicação digital estabeleceu-se como uma valiosa fonte de informações, indo desde conselhos de um estilo de vida saudável até o tratamento de doenças, permitindo que o fácil acesso transformasse os indivíduos em colaboradores mais ativos e capacitados na gestão de sua própria saúde.

A internet tem provocado radicais transformações nas relações econômicas e socioculturais. Atualmente, qualquer pessoa com mínima habilidade tecnológica e condição financeira para aquisição de um dispositivo eletrônico tem acesso a informações anteriormente restritas a pequenas parcelas da população.

Essa acessibilidade, associada à mobilidade e à comunicação livre de barreiras geográficas e em uma escala global, aponta para uma nova configuração cultural, criando inúmeras formas de interação social, reconstruindo e reconfigurando os padrões de relacionamento *online*, como é o caso das comunidades virtuais. (MELO; VASCONCELLOS-SILVA, 2018, p. 3348).

Uma nova cultura emergiu a partir da interação das atividades humanas e do uso intensivo de inovações tecnológicas. Com velocidade na evolução dos saberes, pessoas são convocadas a aprender e a produzir novos conhecimentos e novas ferramentas.

### 3 REDES DE INFORMAÇÃO: colaboração e cooperação

O termo “rede”, no singular ou plural, associado ao adjetivo “social”, especifica o campo – definido por Bourdieu (1983) como espaço social, caracterizado pela autonomia de certo domínio, mas sem delimitar uma disciplina específica.

O conceito de redes leva à compreensão da sociedade a partir dos vínculos relacionais entre os indivíduos, que reforçariam suas capacidades de atuação, compartilhamento, aprendizagem, captação de recursos e mobilização. Marteleto (2010, p. 28) esclarece:

Nas ciências humanas, as redes aparecem como uma forma particular de organização social através de grupos, organizações, instituições, firmas, formas transnacionais e urbanas. A origem da palavra rede nos remonta ao latim no século XII, através do mito do fio e da tecelagem presente também na antiguidade grega. O termo designava o conjunto de fios entrelaçados, linhas e nós, e com essa figuração sobre a rede percorremos diversos períodos históricos.

Um dos autores mais significativos no debate sobre o termo, Castells (1999) refere-se à rede como uma estrutura invisível da sociedade, sendo ela mesma pensada em termos de rede. O autor considera a nova morfologia social de nossas sociedades e defende que a lógica de redes modifica de forma substancial a operação e os resultados dos processos produtivos e de experiência, poder e cultura. Em trabalho sobre redes sociais, Tomaél e Marteleto (2006, p. 76) afirmam:

A disposição em compartilhar e o compartilhamento eficiente de informação entre os atores de uma rede asseguram ganhos, porque cada participante melhora, valendo-se das informações às quais passa a ter acesso e que poderão reduzir as incertezas e promover o crescimento mútuo.

As características das redes e suas funções sociais, descritas anteriormente, também se aplicam às redes de informação, que, conforme Tomaél (2005), reúnem pessoas e organizações para o intercâmbio de informações, enquanto contribuem para a organização de produtos e a operacionalização de serviços, o que somente é possível com a participação de diferentes atores.

No Brasil, a área da saúde, por exemplo, conta com a Rede Nacional de Informações de Saúde (RNIS), que, segundo dado constante em seu site:

[...] tem como objetivo integrar e disseminar as informações de saúde no país. Criada como um projeto do Ministério da Saúde, a RNIS está integrando, através da internet, todos os municípios brasileiros, facilitando o acesso e o intercâmbio das informações em saúde. Com isso, a Rede pretende contribuir para a melhoria da gestão, do controle social, do planejamento e da pesquisa de gestores, agentes e usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).<sup>22</sup>

A RNIS é um projeto do Ministério da Saúde em parceria com os estados, desenvolvido a partir de financiamento do Banco Mundial, e tem como objetivo facilitar o desenvolvimento de uma rede de informações eletrônica para o SUS, atingindo todos os municípios brasileiros. Foi idealizada como forma de ajudar a integrar os agentes do SUS a nível local, municipal, estadual e nacional, integrar os trabalhadores de saúde, além de tornar disponíveis dados e informações atualizados, para que profissionais e gestores de saúde possam decidir melhor.

O projeto prevê a implantação de um Sistema de Informação em Saúde<sup>23</sup> a partir da RNIS, aberto aos trabalhadores do SUS, desde as instâncias de decisão, comissões, conselhos, conferências, colegiados e outros fóruns, até setores governamentais, Ministérios, Secretarias Estaduais e Municipais diretamente envolvidos com ações voltadas para melhorar a qualidade de vida da população, universidades e escolas públicas e privadas, organizações populares e não governamentais e a população em geral.

A organização sistemática das informações requer a existência de uma estrutura formal para coleta de dados, a partir de registros devidamente padronizados, ou seja, a definição dos documentos deve ser a mesma para todo o sistema de saúde. A isso, segue-se o processamento dos dados, envolvendo as etapas de recepção, codificação,

22 Disponível em: <http://www.datasus.gov.br/RNIS/datasus.htm>. Acesso em: 25 mar. 2020.

23 BRASIL. Ministério da Saúde. **A experiência brasileira em sistemas de informação em saúde**. Disponível em: [https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/experiencia\\_brasileira\\_sistemas\\_saude\\_volume1.pdf](https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/experiencia_brasileira_sistemas_saude_volume1.pdf). Acesso em: 20 mar. 2020.

tabulação, totalizações, revisão para detecção de erros e controle de erros e inconsistências, armazenamento, manutenção, recuperação e disponibilização dos dados. A última etapa envolve a consolidação e a disseminação das informações, incluindo cálculo de indicadores, elaboração de gráficos, mapas temáticos e outros formatos de apresentação das informações produzidas.

Como as demais estruturas do SUS, a RNIS requer cooperação, desde os recursos financeiros para seu desenvolvimento e manutenção, por iniciativa federal, a qual se somam contrapartidas estaduais previamente contratadas, até a alimentação dos dados, a partir de instituições municipais.

Pessoas que trabalham de forma colaborativa e auto-organizada, fora de um contexto digital, têm um desempenho e acesso lento à informação e, conseqüentemente, a sua produção e transformação para geração de valor, do que aqueles que atuam em rede ou em comunidades virtuais, as quais permitem a auto-organização em torno da informação compartilhada.

São justamente as interações sociais virtuais que enriquecem os ambientes cooperativos e colaborativos e que promovem o desenvolvimento de ações práticas destinadas à mobilização das competências dos indivíduos, garantindo o reconhecimento e o enriquecimento mútuo dos envolvidos. Um ambiente colaborativo proporciona ferramentas, processos ou espaços físicos que favorecem a interação. Segundo Cogo (2006, p. 682):

A colaboração seria uma interação em que existem trocas de pensamento, seja por comunicação verbal ou coordenações de pontos de vista, de discussão, sem ocorrer operações racionais, não havendo uma estrutura operatória. Comparativamente, poder-se-ia afirmar que a colaboração representa uma etapa das trocas sociais anteriores à cooperação.

A autora esclarece que a colaboração promove a inteligência coletiva, é interativa e orientada por negociações; prioriza o planejamento, com objetivos comuns planejados em consenso; é um processo flexível em que prevalece o caráter individual dos colaboradores; e possui uma estrutura horizontal, não hierarquizada.

A colaboração acontece entre os pesquisadores e autores, em suas produções intelectuais e em discussões sociais, científicas e acadêmicas. Espaços colaborativos permitem que diferentes pessoas, independentemente de sua localização geográfica e disponibilidade, possam participar e contribuir em uma determinada discussão ou com um documento, sem a rigidez do horário ou o risco de que alguém que se incorpore ao grupo tardiamente não tenha acesso ao histórico ou venha a contribuir em uma versão desatualizada de um documento em elaboração.

Entende-se que o espaço colaborativo não é simplesmente o ambiente virtual ou o site na internet. Sua existência depende da troca de informação e conhecimento entre seus usuários. Assim, uma comunidade ou grupo de interesse terá sucesso apenas se tiver definido seu público-alvo e conhecidos os perfis de seus membros e tipo de informação trocada entre eles.

A respeito de cooperação, Cogo (2006, p. 682) acrescenta:

A cooperação está vinculada à interação, a qual requer a formação de vínculos e a reciprocidade afetiva entre os sujeitos do processo de aprendizagem. As interações interindividuais possibilitam a modificação do sujeito na sua estrutura cognitiva e do grupo como um todo, não em caráter somatório, mas em uma perspectiva de formação de um sistema de interações.

A autora esclarece que a cooperação promove o trabalho coletivo; é normativa e orientada por regras e instruções; é operacional, com objetivos comuns predefinidos; é um processo estruturado, em que prevalece o caráter institucional dos colaboradores; e possui uma estrutura hierarquizada. As definições anteriores, bem como as características de colaboração e de cooperação, denotam que ambas são estruturas complementares.

Alguns fatos históricos ajudam a exemplificar o papel da cooperação na estrutura, tanto na gestão como na informação sobre saúde no mundo. No início do século XX, além das mudanças nacionais promovidas pela criação das escolas médicas, havia uma inquietação mundial por parte dos profissionais da área da saúde, que entendiam que a implantação de políticas internacionais para a área era fundamental.



## 4 COMUNIDADES DE PRÁTICA

O conceito de comunidade de prática foi cunhado por Etienne Wenger. Tem sua origem na tentativa de explicar a natureza social da aprendizagem humana, inspirada pela antropologia e teoria social, relatam Melo e Almeida (2015).

A socialização do conhecimento é chave na evolução, podendo ocorrer de maneiras diversas e por diferentes meios, como as baseadas em comunidades que reúnem pessoas de maneira informal em diferentes contextos, a partir de interesses comuns, na troca de experiências e na aplicação prática das mesmas.

É importante reconhecer o poder destas comunidades, sua criatividade e seus recursos para resolver problemas, a partir da troca de experiências e da habilidade de inventar formas melhores e mais fáceis de resolver seus desafios.

Comunidade de prática é um grupo formado por pessoas que informal e voluntariamente se unem para compartilharem conhecimentos sobre um domínio e discutem problemas, paixões e interesse sobre ele em interações regulares visando ao aumento de sua própria competência, por meio da aprendizagem situada ou para resolver problemas vinculados ao domínio, para atingir objetivos da organização. (WILBERT, 2015, p. 54).

As comunidades de prática estão em todo lugar e todos somos seus membros: em casa, no trabalho, na escola, em nossos passatempos. É importante salientar que, como toda a atividade social, elas mudam ao longo das nossas vidas. São comunidades formadas por aprendizes e, principalmente, comunidades que continuamente aprendem. Tendo como base a premissa de que a aprendizagem deve ser contínua durante toda a vida, reúnem pessoas que têm compromisso em agregar as melhores práticas às suas atividades.

Para Wenger (1998), citado por Melo e Almeida (2015), uma comunidade de prática não é apenas um agregado de pessoas definidas por algumas características, mas sim de indivíduos que aprendem, constroem e fazem a gestão do conhecimento. Uma comunidade de

prática se estrutura em torno de três elementos fundamentais: um domínio de conhecimento, que define um conjunto de interesses comuns; a comunidade de pessoas que se preocupam com este domínio; e a prática compartilhada que eles desenvolvem como um repertório de experiências, histórias e ferramentas, as quais os qualificam para enfrentar situações inovadoras.

Uma vez que o conhecimento e a aprendizagem têm um caráter social e ambos são construídos por indivíduos, cada comunidade tende a ter identidade própria, e esta, quando bem desenvolvida, pode gerar uma linguagem própria, que permita aos membros uma melhor comunicação e, conseqüentemente, o aprimoramento de sua identidade como grupo.

As comunidades de prática são ferramentas fundamentais na aprendizagem colaborativa e, quando falamos de gestão do conhecimento, agregam valor às organizações de várias formas. As comunidades de prática ativas e atuantes nas organizações podem orientar estratégias corporativas de gestão do conhecimento, criando novos produtos, serviços e oportunidades a partir da interação de problemas e necessidades compartilhadas. Também propiciam a resolução mais rápida e eficaz de problemas, já que os membros da comunidade de prática sabem a quem pedir ajuda e compreendem o conhecimento compartilhado, além de contribuir para o *marketing* e disseminação das melhores práticas na empresa. Ademais, ajudam na divulgação dos talentos e oportunidades que decorrem do conhecimento das habilidades e interesses integrados na organização. Atualmente, comunidades de prática virtuais preenchem a lacuna decorrente da distância física e disponibilidade temporal, sendo o canal de comunicação entre seus membros.

Em todas as instâncias da vida em sociedade, o emprego de Tecnologias de Informação e de Comunicação (TIC) causou um impacto significativo, e na área de saúde não foi diferente. A comunicação com o uso de recursos digitais tornou-se em pouco tempo uma valiosa fonte de informações em todos os níveis da vida cotidiana, estendendo-se desde informações básicas para leigos até as mais específicas e direcionadas para públicos especializados, como os profissionais de saúde.

O crescente uso de recursos de acessibilidade, associado aos de mobilidade, tem provocado transformações nas relações econômicas e socioculturais, influenciando significativamente na dinâmica das comunidades virtuais, ampliando os públicos alcançados e eliminando as barreiras geográficas. Esta nova cultura de interação propõe a evolução dos conhecimentos dos sujeitos que delas participam, a partir do aprendizado contínuo e da produção de novas ferramentas.

Espaços colaborativos permitem que diferentes pessoas, mesmo que não compartilhem questões específicas de acessibilidade e independentemente de sua localização geográfica e disponibilidade, possam contribuir em uma determinada discussão ou em um documento, atuando em qualquer ponto do processo, uma vez que estes recursos geralmente proporcionam acesso ao histórico das ações executadas. Entende-se que o espaço colaborativo não envolve somente o ambiente virtual, pois sua existência depende da troca de informações e conhecimentos entre seus usuários.

A cooperação, por sua vez, está vinculada à interação e possibilita a modificação do sujeito, promovendo o trabalho coletivo, com objetivos comuns predefinidos, processos estruturados, nos quais predomina o caráter institucional dos colaboradores, atuando uma estrutura hierárquica.

O Sistema de Saúde está alicerçado em processos cooperativos e colaborativos, em decorrência da observação e participação ativa nas exitosas experiências anteriores oriundas de organizações internacionais da área da saúde. No Brasil, o melhor exemplo é o SUS (Sistema Único de Saúde), em sua estrutura tripartite, bem como seus instrumentos de controle e divulgação.

Na área da saúde, a busca e a recuperação de informações requerem a existência de uma estrutura formal para a coleta de dados, sistematizada a partir de registros padronizados, sendo a definição dos recursos informacionais incluídos previamente definida, a fim de garantir o processamento dos dados a partir de parâmetros comparáveis, desde as etapas de recepção, passando pelas de codificação, tabulação, totalizações, revisão para detecção de erros e controle de

erros e inconsistências, armazenamento, manutenção, recuperação, até a disponibilização dos dados.

A disponibilização, por sua vez, se desdobra em consolidação e disseminação das informações, cálculo de indicadores, elaboração de gráficos, mapas temáticos e outros formatos de apresentação das informações produzidas.

Para a implantação destes sistemas, há troca de informações, através de contatos individuais e/ou coletivos, em redes ou em comunidades virtuais, em ambos os casos lidando com informação compartilhada. Estas interações sociais virtuais alimentam os ambientes cooperativos e colaborativos, como ferramentas, processos ou espaços que favoreçam a interação.

Uma das mais recentes experiências da aplicação da colaboração e cooperação são as comunidades de prática, embasadas na teoria de que a socialização do conhecimento é chave na evolução, podendo ocorrer de maneiras diversas e por diferentes meios, a partir da troca de experiências e da aplicação prática das mesmas.

O conceito de comunidades de prática teve como base a tentativa de explicar a natureza social da aprendizagem humana. Elas buscam desenvolver habilidades para inventar formas melhores e mais fáceis de resolver desafios. Uma vez que o conhecimento e a aprendizagem são construídos por indivíduos, cada comunidade tem identidade própria, podendo gerar uma linguagem própria, que permite aos membros uma melhor comunicação e aprimoramento de sua identidade como grupo.

As comunidades de prática, quando ativas e atuantes nas organizações, podem orientar estratégias de gestão do conhecimento, criando novos produtos, serviços e oportunidades, a partir de problemas e necessidades compartilhadas, além de proporcionarem a resolução mais rápida e eficaz de problemas, já que os membros da comunidade de prática sabem a quem pedir ajuda e compreendem o conhecimento compartilhado.

## 5 EDUCANDO USUÁRIOS NA COMUNIDADE DE INFORMAÇÃO

A educação de usuários se caracteriza como um procedimento de fundamental importância aos usuários e frequentadores dos diferentes tipos de bibliotecas: universitárias, públicas, especializadas, escolares, comunitárias, dentre outras, além dos integrantes das redes virtuais.

Para Dias e Pires (2004, p. 38), é “[...] o processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados em relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com unidades de informação”. Possibilita o desenvolvimento de habilidades e competências que ajudarão os usuários em suas atividades profissionais.

Para Accart (2012), há dois fatores indicados que auxiliam a capacitação de usuários no tocante à informação: as competências do bibliotecário de referência na busca de informações e a disponibilização de diferentes recursos presentes em um mesmo espaço. Para o autor, a capacitação de usuários em relação ao acesso e o uso de instrumentos de referências, catálogos e bases de dados, caracteriza-se como um dos aspectos importantes no Serviço de Referência. Accart (2012, p.126) ainda destaca que o maior objetivo da educação de usuário é possibilitar que ele tenha “autonomia em suas pesquisas, se aproprie dos instrumentos e métodos de pesquisa disponíveis. Esse trabalho de competência informacional (*information literacy*) permite um real intercâmbio e compartilhamento de conhecimentos”.

Com o emprego das TIC, assim como de novos suportes informacionais, é cada vez mais importante manter um olhar atento e vigilante a este “novo velho usuário”, como o chamam Nascimento e Santos (2019), que se apresenta com várias expectativas e perspectivas diferentes no que diz respeito à informação.

A autonomia dos usuários/pesquisadores é apenas um dos aspectos observados a partir de sua capacitação. Vemos também a possibilidade de identificar vínculos temáticos com outros estudos

em andamento ou finalizados, a partir das buscas em bancos e bases de dados, possibilitando a identificação de atores com os quais será possível a realização de contatos para efetivar articulações que ampliem sua formação.

A educação de usuários envolve desenvolver um conjunto de atividades promovidas pelas bibliotecas e serviços de informação, como cursos, capacitações, oficinas, eventos e formações em geral sobre questões relacionadas à gestão, fluxos, serviços, processos e produtos oferecidos, bem como outros assuntos discutidos junto à comunidade de usuários. Envolve também o conjunto de processos a partir dos quais os usuários utilizam e se apropriam dos ambientes de informação, visando ao desenvolvimento de competências e habilidades que promovam a aprendizagem de questões relacionadas aos ambientes de informação e temas diversos, que complementem aqueles que são foco de sua atuação.

Outro aspecto a ser explorado refere-se à forma como os ambientes de informação interferem na comunidade de usuários da biblioteca, apresentando novas maneiras de aprendizagem, contribuindo para a construção de conhecimentos, criação de processos de comunicação, satisfação de necessidades e resolução de problemas de informação sobre temas diversos.

A educação de usuários não deve ser apenas uma intervenção das bibliotecas e dos serviços de informação na vida dos usuários, mas uma construção complexa, em que ambos contribuem para a aprendizagem, produzindo continuamente novos mecanismos de construção de conhecimentos para a resolução de problemas. Uma função secundária, mas não menos importante, deve ser a de promover a aproximação entre os ambientes de informação e o cotidiano dos usuários.

A execução de ações da biblioteca precisa seguir um planejamento norteado pela sua interação com a comunidade, o que envolve a capacitação de seus usuários para a utilização eficiente e eficaz dos produtos e serviços ofertados. Para a implantação destas capacitações e/ou competências informacionais, é preciso:

- identificar as competências que precisam ser desenvolvidas nos profissionais, relacionando-as com as habilidades necessárias para efetivação das atividades a serem desenvolvidas futuramente;
- partir do pressuposto de que cada pessoa aprende de uma forma, então pode ser produtivo oferecer modalidades distintas de capacitação, partindo do perfil profissional, das preferências e conhecimentos prévios dos participantes;
- levar o orçamento em consideração, o que significa propor alternativas que envolvam desde custos elevados, como participação em workshops e palestras, até programas que oferecem pouco ou nenhum custo, como treinamentos colaborativos;
- considerar o tempo para a aprendizagem e a necessidade de urgência da empresa: se um conhecimento é estratégico, é preciso investir em modalidades que possam ser desenvolvidas rapidamente;
- avaliar os resultados periodicamente, de forma a identificar quais os tipos de capacitação mais eficientes e quais não estão gerando os resultados esperados;
- usar os resultados da avaliação para repensar o planejamento e o desenvolvimento, de forma a garantir o sucesso da estratégia.

Existem diversos tipos de capacitação disponíveis para preparar os profissionais de uma instituição, habilitando-os tanto para o exercício de atividades cotidianas, quanto para atuar na reestruturação de serviços e criação de novos. O que mais importa não é o formato adotado, mas sua capacidade de desenvolver as competências adequadas em cada profissional.

As capacitações em bibliotecas e serviços de informação podem ser de maneira individual, propondo ao usuário uma resposta adequada que atenda a sua demanda ou sua busca de informação, ou para pequenos grupos na modalidade de sessões regulares. São geralmente desenvolvidas no formato de:

- Cursos sobre um conteúdo específico ou sobre uma série de conteúdos relacionados.

- Orientações individuais ou em grupos informando sobre os serviços oferecidos pela biblioteca.
- Palestras organizadas pelo bibliotecário, com convite aos interessados, com duração de mais ou menos uma hora e espaço para perguntas e esclarecimento de dúvidas.
- *Workshop*: reunião de pessoas com duração de 4 a 8 horas, em um único dia, em que existe um condutor que explana um tema de forma aprofundada, utilizando, sempre que possível, a prática, de modo a orientar e responder as dúvidas. Neste tipo de evento, há a participação maior dos envolvidos. A vantagem dos *workshops* é que são mais dinâmicos e possibilitam o compartilhamento de informações entre todos os participantes.

## 6 EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS DA SAÚDE

É importante salientar que todas as discussões anteriores sobre educação de usuários valem também para usuários da saúde. O que caracteriza este público, particularmente os profissionais, é a necessidade de informação de qualidade, eficiente e eficaz para salvar vidas, ou pelo menos para melhorar sua qualidade.

São eventos que propõem a alteração de contextos, com a aplicação da educação na formação sobre aspectos variados, tais como SUS, saúde pública, saúde coletiva, saúde preventiva, exercícios físicos, higiene, prevenção de doenças em geral, campanhas mensais que tratam do incentivo à prevenção de doenças, como o Setembro Amarelo, Outubro Rosa, Novembro Azul e Dezembro Vermelho, além de informações sobre o acesso/uso de hospitais públicos, particulares, postos de saúde, ambulâncias, farmácias populares, farmácias particulares, laboratórios, clínicas, unidades sanitárias, academias populares, academias particulares, entre outros.

Bibliotecas e serviços de informação de instituições da saúde promovem e oferecem capacitações e treinamentos quanto ao uso de recursos informacionais, como bases de dados e gerenciadores de referências, com o objetivo de tornar seus usuários mais independentes.



As bases de dados da saúde podem conter a descrição de documentos publicados em formato de livros, teses, dissertações, artigos de periódicos, trabalhos apresentados em eventos, folhetos, relatórios, projetos e outros. São estruturadas de forma a possibilitar buscas a partir de palavras do título do documento, título do periódico, palavras do resumo, nomes de pessoas, assunto, ou qualquer dado constante no registro do documento, sendo possível o refinamento a partir do idioma do texto e do tipo de documento, entre outros.

Para a busca por assunto, é indicado o DeCS – Descritores em Ciências da Saúde, que pode ser definido como um vocabulário contendo 32.160 descritores, que são palavras ou expressões a partir das quais é feita a busca. O vocabulário é trilingue (português, inglês e espanhol) e foi criado pela BIREME para servir como uma linguagem única na indexação de documentos em geral.

Entre as bases de dados mais usadas, podem-se destacar:

- MEDLINE: contém referências bibliográficas e resumos de revistas publicadas nos Estados Unidos e em outros 70 países, com referências de artigos publicados desde 1946.
- LILACS: composto por artigos publicados em periódicos em ciências da saúde, teses, monografias, livros e capítulos de livros, trabalhos apresentados em congressos ou conferências, relatórios, publicações governamentais e de organismos internacionais e regionais.
- Desastres: contém referências bibliográficas resultantes de análises de publicações OPAS ou outras agências das Nações Unidas, livros ou capítulos de livros, literatura não convencional, como informes técnicos, apresentações de congressos, teses, planos de emergência e artigos científicos extraídos de revistas especializadas.
- PAHO e PAHO IRIS: apresenta referências bibliográficas e resumos do acervo da Biblioteca da sede da OPAS.
- WHOLIS: indexa artigos de periódicos, documentos técnicos e políticos e publicações da OMS em colaboração com outros editores e organizações internacionais.

Além dessas bases, pode-se citar a Index Psicologia, BBO, Coleção SUS, BDEFN, Hanseníase, HomeoIndex e HISA.

Além das bases de dados, sugerimos como possibilidade de capacitações para profissionais de saúde:

- CidSaúde – Cidades Saudáveis: traz literatura sobre a implantação e o desenvolvimento do Projeto Cidades Saudáveis em municípios brasileiros, além de textos publicados no exterior, principalmente nos países das Américas. Inclui documentos identificados com a questão da saúde urbana, promoção da saúde, planejamento e ação intersetorial em nível local/municipal. Está sendo desenvolvida pelo Centro de Estudos, Pesquisas e Documentação em Cidades e Municípios Saudáveis – CEPEDOC Cidades Saudáveis, entidade sem fins lucrativos com sede na Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo (USP), em conjunto com a Biblioteca/CIR da FSP/USP.
- SOF – Segunda Opinião Formativa: é uma fonte de informação que apresenta como conteúdo as perguntas e respostas baseadas em boa evidência relacionadas com os problemas prioritários de atenção primária à saúde (APS). Tem origem nas teleconsultorias que tratam de assuntos relevantes para o SUS e com possibilidade de responder a dúvidas e necessidades de outros trabalhadores da saúde. São elaboradas pelos Núcleos de Telessaúde (NT), passam por um processo de revisão por um profissional com experiência na APS e, por fim, são indexadas e publicadas na BVS APS. A coleção é composta por perguntas e dúvidas originadas pelas Equipes de Saúde da Família vinculadas aos Pontos de Telessaúde em funcionamento no âmbito do Programa Telessaúde Brasil Redes.
- LIS – Localizador de Informação em Saúde: é um catálogo de sites, portais, redes sociais e outros recursos de internet na área de saúde, selecionados segundo critérios de qualidade.
- CVSP – Campus Virtual de Saúde Pública: é uma rede de pessoas, instituições e organizações que compartilham cursos, recursos, serviços e atividades de educação, informação e gestão de conhecimento em ações de formação, com o propósito comum de melhorar as competências da força de trabalho e as práticas de saúde pública, mediante o aproveitamento e a inovação no uso das tecnologias de

informação e comunicação para a melhoria contínua do desempenho dos programas de educação permanente em saúde.

Destacam-se também os gerenciadores de referências, que possibilitam a criação de um banco de dados de referências que pode ser usado para a elaboração de citações e referências durante a redação de trabalhos.

## **7 RECURSOS PARA OS USUÁRIOS DA SAÚDE**

Estão disponíveis, no âmbito do SUS, recursos contendo informações sobre serviços e direitos dos usuários da saúde, que podem apoiar os projetos de educação de usuários da saúde no Brasil. Dentre outros, podemos destacar a Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde, aprovada pelo Conselho Nacional de Saúde (CNS) em 2009, que propõe ser uma ferramenta para que o cidadão brasileiro conheça seus direitos e possa colaborar para a criação de um sistema de saúde com mais qualidade. O documento, que tem como base seis princípios básicos de cidadania, caracteriza-se como uma importante ferramenta para que o cidadão conheça seus direitos e deveres no momento de procurar atendimento de saúde, tanto público como privado.

A Cartilha dos direitos dos usuários do SUS se constitui em um instrumento para que o usuário do SUS saiba quais são seus direitos, como participar e cobrar, além da disponibilização de aplicativos móveis desenvolvidos pelo Ministério da Saúde para o cidadão e profissionais de saúde.

A educação de usuários acontece em diferentes cenários, tendo em vista as características das instituições promotoras e dos usuários que formam suas comunidades. Atentos a estes múltiplos cenários, é preciso orientar os usuários para que não se percam nos ambientes virtuais em que a maioria da informação atualizada se encontra, uma vez que são imensos e facilmente nos dispersam de nosso foco. É importante ajudá-los e estimulá-los para desenvolverem suas pesquisas de maneira objetiva e consistente.

A autonomia ao frequentar a biblioteca é muito importante e pressupõe o conhecimento dos recursos informacionais, utilização

adequada de alternativas terminológicas e correção de rotas de busca, sempre que for necessária a adequação do estudo para alcançar o foco pré-determinado, bem como a adoção de novos focos, quando se fizerem necessários. Dentro deste último cenário, podemos ter várias pesquisas que possuem como origem um único estudo inicial, que se desdobra, para que o pesquisador tenha uma visão ampla do tema estudado.

A biblioteca precisa e deve estar atenta nesse novo momento pelo qual passa a sociedade moderna, em que tudo é urgente, emergencial e instantâneo. Temos a responsabilidade, enquanto profissionais da informação, de ajudar os nossos usuários a se posicionarem de maneira coerente diante das suas pesquisas, demonstrando-lhes a responsabilidade deste ato. (NASCIMENTO; SANTOS, 2019, p. 25).

Sempre que possível, recomenda-se que a educação de usuários seja planejada e executada por equipe multiprofissional, composta de bibliotecários, cientistas da informação, educadores e quaisquer outros profissionais que atuem na instituição em que será implementada, a fim de proporcionar aos usuários informações relevantes dentro do contexto em que atuam.

É importante valorizar as práticas profissionais de diferentes atores em ambientes de informação, apesar dos investimentos quase sempre insuficientes em recursos de pessoal e infraestrutura para os serviços de atendimento ao usuário, tendo em vista que os recursos nos serviços de informação e bibliotecas privilegiam o acervo, cujo custo é significativo, em detrimento de uma visão que envolva aspectos culturais, educacionais e informacionais.

## REFERÊNCIAS

- ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de Referência**: do presencial ao virtual. Trad. Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.
- CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- COGO, Ana Luísa Petersen. Cooperação Versus Colaboração: conceitos para o ensino de enfermagem em ambiente virtual. *Rev. Bras. Enferm.*, Brasília, v. 59, n. 5, p. 680-683, out. 2006. Disponível em: <http://>

[www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-71672006000500016&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672006000500016&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 27 mar. 2020.

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

MARTELETO, Regina Maria. Redes Sociais, Mediação e Apropriação de Informações: situando campos, objetos e conceitos na pesquisa em Ciência da Informação. **Pesq. bras. ci. inf.**, Brasília, v.3, n.1, p.27-46, jan./dez. 2010. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/13080>. Acesso em: 20 mar. 2020.

MELO, Elisete de Sousa; ALMEIDA, Mariza Costa. Comunidades de Prática e suas Características: um estudo na Rede de Bibliotecas e Centros de Informação em Arte no Estado do Rio de Janeiro. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 16., 2015, João Pessoa. **Anais [...]**. João Pessoa: Enancib, 2015. Disponível em: <http://www.ufpb.br/evento/index.php/enancib2015/enancib2015/paper/viewFile/3075/1109>. Acesso em: 26 mar. 2020.

MELO, Myllena Cândida de; VASCONCELLOS-SILVA, Paulo Roberto. Uso de Comunidades Virtuais no Suporte a Portadoras de Câncer de Mama. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 23, n. 10, p. 3347-3356, out. 2018. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232018001003347&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232018001003347&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 30 mar. 2020.

NASCIMENTO, Angilene; SANTOS, Luiz Carlos Pereira dos. A Importância da Educação de Usuários nas Bibliotecas. **Revista Fontes Documentais**. Aracaju, n. 02, v. 01, p. 24-35, jan./abr., 2019. Disponível em: <https://repositorio.ifs.edu.br/biblioteca/bitstream/123456789/846/1/A%20importancia%20da%20educacao%20de%20usuarios%20na%20biblioteca.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2020.

TOMAÉL, M. I. Redes de Informação: o ponto de contato dos serviços e unidades de informação no Brasil. **Informação & Informação**, Londrina, v. 10, n. 1, jan./dez. 2005. Disponível em: [https://www.brapci.inf.br/\\_repositorio/2010/07/pdf\\_d54368ffe7\\_0011359.pdf](https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/07/pdf_d54368ffe7_0011359.pdf). Acesso em: 25 mar. 2020.

WENGER, Etienne. **Communities of Practice: learning, meaning, and identity**. Cambridge, UK: University of Cambridge Press, 1998.

WILBERT, Julieta Kaoru Watanabe. **Características de VCoPs que Influenciam Processos de Inovação**: estudo de caso em uma empresa pública brasileira. Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Florianópolis, 2015. Disponível em: <http://btd.egc.ufsc.br/wp-content/uploads/2015/04/Julieta-Kaoru-Watanabe-Wilbert.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2020.