

EDUCANDO USUÁRIOS NA COMUNIDADE DE INFORMAÇÃO

Helen Rose Flores de Flores
Mestre em Educação (UNILASALLE); professora da UFRGS

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.

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 intercambio e compartilhamento de conhecimentos”.

Com o emprego de novas tecnologias, 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.

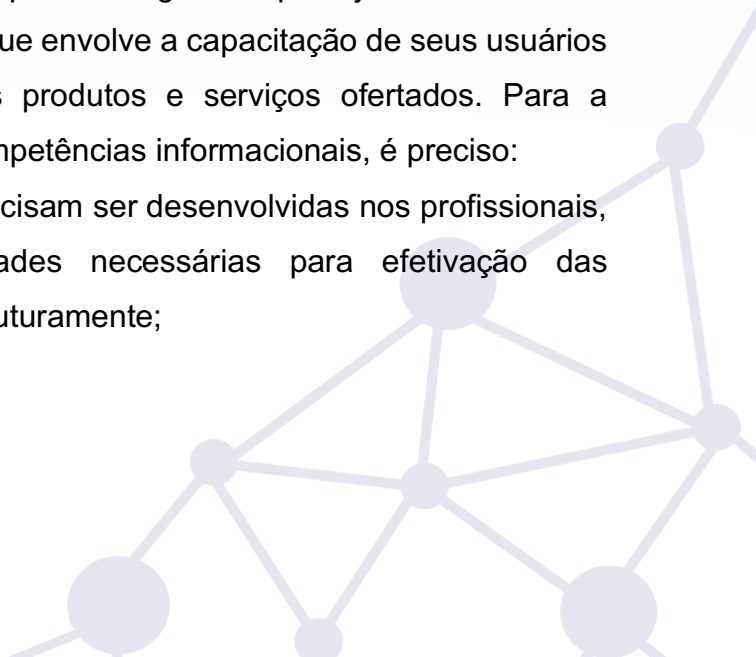
A educação de usuários envolve desenvolver um conjunto de atividades promovidas pelas bibliotecas e serviços de informação, como cursos, capacitações, oficinas, eventos e formações em geral sobre questões relacionadas a gestão, fluxos, serviços, processos e produtos oferecidos, bem como outros assuntos 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:

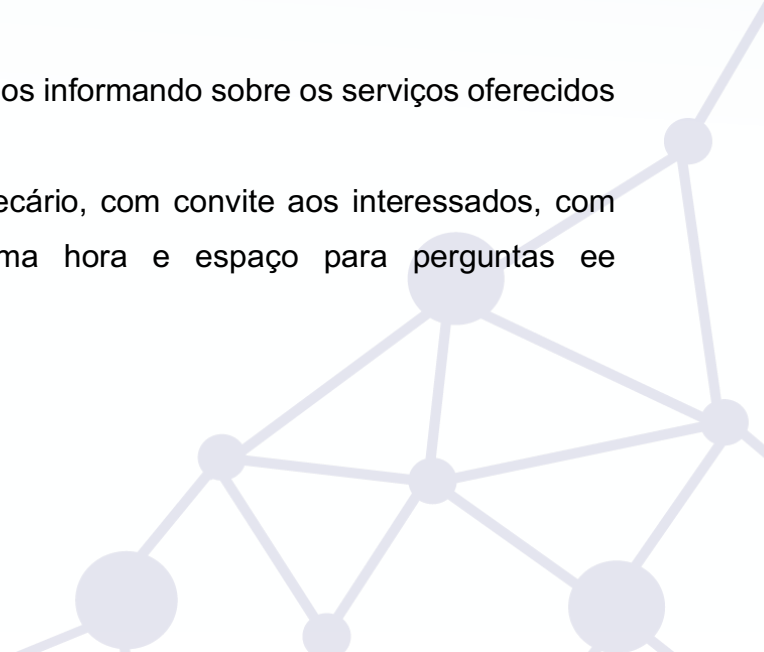
- identificar as competências que precisam ser desenvolvidas nos profissionais, relacionando-as com as habilidades necessárias para efetivação das atividades a serem desenvolvidas futuramente;



- 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.

2 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 área 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.

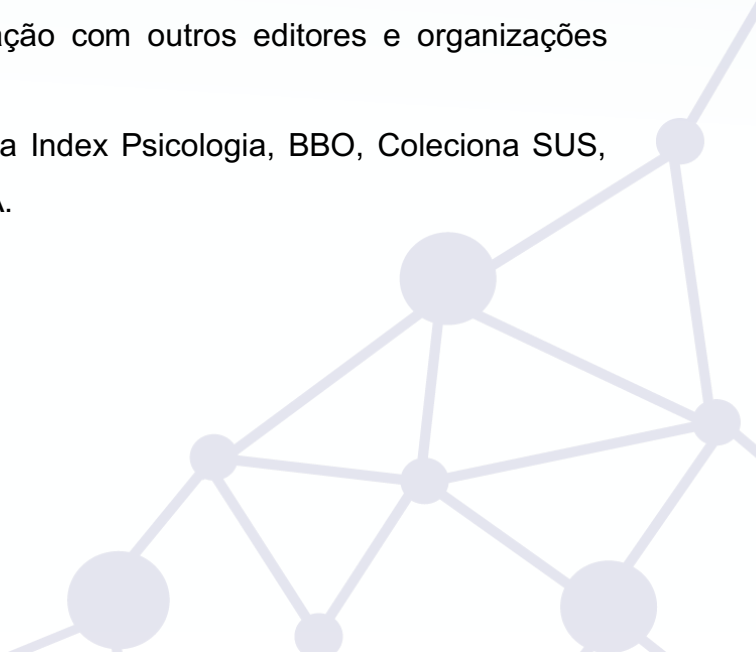
Para a busca por assunto, é indicado o DeCS – Descritores em Ciências da Saúde, que pode ser definido como um vocabulário contendo 32.160 descritores, que são palavras ou expressões a partir dos quais é feita a busca. O vocabulário é trilingue (português, inglês e espanhol), e foi criado pela BIREME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

2.1 Bases de dados

Entre as bases de dados mais usadas, conteúdo trabalhado e apresentado em textos anteriores do Módulo, pode-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, Coleciona SUS, BDEFN, Hanseníase, HomeoIndex e HISA.



2.2 Outras fontes de informação em saúde

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.

Além dessas fontes, é possível lembrar as normas que são necessárias para profissionais da saúde capacitações para o uso de normas para apresentação de trabalhos científicos, como artigos, monografias, teses, dentre outros, como as organizadas e publicadas pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), ISO (International Standard Organization), APA (American Psychological Association), Vancouver (conjunto de regras para a publicação de trabalhos no âmbito das ciências da saúde) e também muito usadas para a apresentação de referências e citações.

Destaca-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.

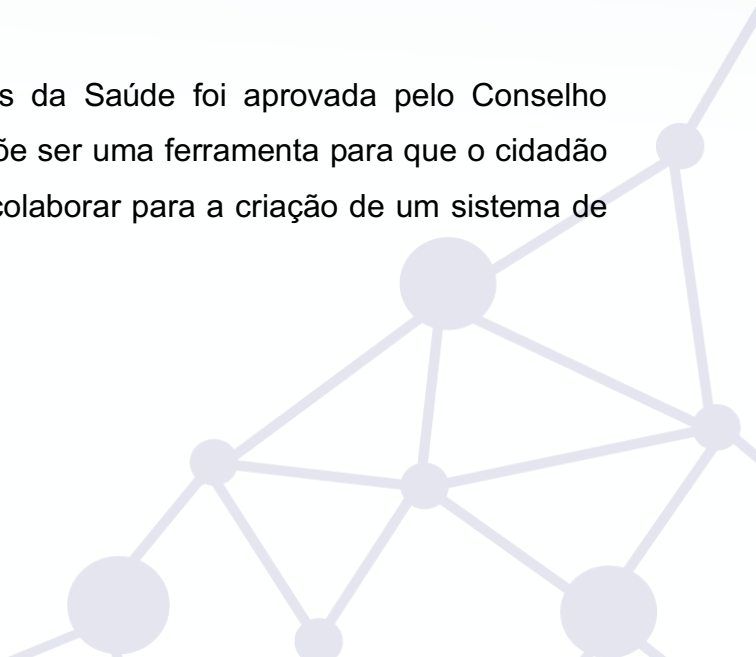
Além das fontes e normas citadas, os profissionais de saúde podem necessitar de informação para o uso em outros produtos ou aplicação em atividades profissionais, motivo pelo qual é fundamental manter um canal de comunicação contínuo com seu público, a fim de saber suas necessidades de capacitação para construção de competências.

3 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. Na sequência, discorreremos sobre alguns deles.

3.1 Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde

A Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde foi aprovada pelo Conselho Nacional de Saúde (CNS) em 2009. 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. [...]

1. Todo cidadão tem direito ao acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde.
2. Todo cidadão tem direito a tratamento adequado e efetivo para seu problema.
3. Todo cidadão tem direito ao atendimento humanizado, acolhedor e livre de qualquer discriminação.
4. Todo cidadão tem direito a atendimento que respeite a sua pessoa, seus valores e seus direitos.
5. Todo cidadão também tem responsabilidades para que seu tratamento aconteça da forma adequada.
6. Todo cidadão tem direito ao comprometimento dos gestores da saúde para que os princípios anteriores sejam cumpridos. (BRASIL, 2011, p. 3).

3.2 Cartilha dos direitos dos usuários do SUS

É um instrumento para que o usuário do SUS saiba quais são seus direitos, como participar e cobrar (ver <https://www.youtube.com/watch?v=DgMjGGkxysQ>).

3.3 Saúde na Palma da Mão

Aplicativos móveis desenvolvidos pelo Ministério da Saúde para o cidadão e profissionais de saúde (<https://mobilems.saude.gov.br/>), conforme segue:

- InvestSus – controle dos repasses orçamentários feitos pelo FNS.
- Saúde Sexual e Reprodutiva.
- Ciclo da Vida – ajuda mulheres em situação de risco de violência.
- VAIM – Vetores e Animais de Importância Médica.
- Ouvidoria – aplicativo que permite acessar diretamente a ouvidoria do MS.
- Diário da Gravidez – plataforma digital para acompanhar todas as fases da gravidez.
- Horus – permite ao cidadão acompanhar a dispensação de medicamentos.
- Menos mosquito – capacita o cidadão na prevenção do Aedes aegypti.
- Saúde Mental – auxilia nos transtornos mentais ou abuso de drogas.
- MedSus – informações de medicamentos que são fornecidos pelo MS.
- Eventos Participantes – gestão de eventos organizados pelo MS.

- Eventos Organizador – gestão de eventos organizados pelo MS.
- e-Adolescente Coletor – coleta dados para o acompanhamento da qualidade da Atenção à Saúde de Adolescentes nas Unidades Básicas.
- e-Adolescente Gestor – disponibiliza resultados do acompanhamento da qualidade da Atenção à Saúde de Adolescentes nas Unidades Básicas.
- Diário da Saúde – aplicativo para cuidados de prevenção a epidemias.
- Meu digiSUS – permite o acesso a informações sobre agendamento e retiradas de medicamentos e disponibiliza a listagem de medicamentos que devem ser retirados, com indicação dos estabelecimentos e prazo estabelecido.
- Viva Bem – criado para ações de adesão ao tratamento do HIV/AIDS.
- Hemovida – possibilita realizar a captação de doadores de sangue.
- PCDT IST – protocolos clínicos de IST para profissionais de saúde.
- PCDT PEP – protocolos clínicos do PEP para profissionais de saúde.
- PCDT Criança – manejo da infecção pelo HIV em crianças e adolescentes.
- PCDT Adulto – manejo da infecção pelo HIV em adultos.
- PCDT PrEP – manejo da infecção pelo HIV em pré-exposição a profilaxia.
- PCDT TV – manejo da infecção pelo HIV em transmissão vertical.
- Editora MS.
- Emenda Parlamentar – fornece controle dos recursos destinados aos parlamentares.
- e-Vee – Capacita os agentes de saúde na prevenção do Aedes aegypti
- Diário do Adolescente.
- SisCEBAS.
- SisCEBAS Gestor.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

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. Nascimento e Santos comentam:

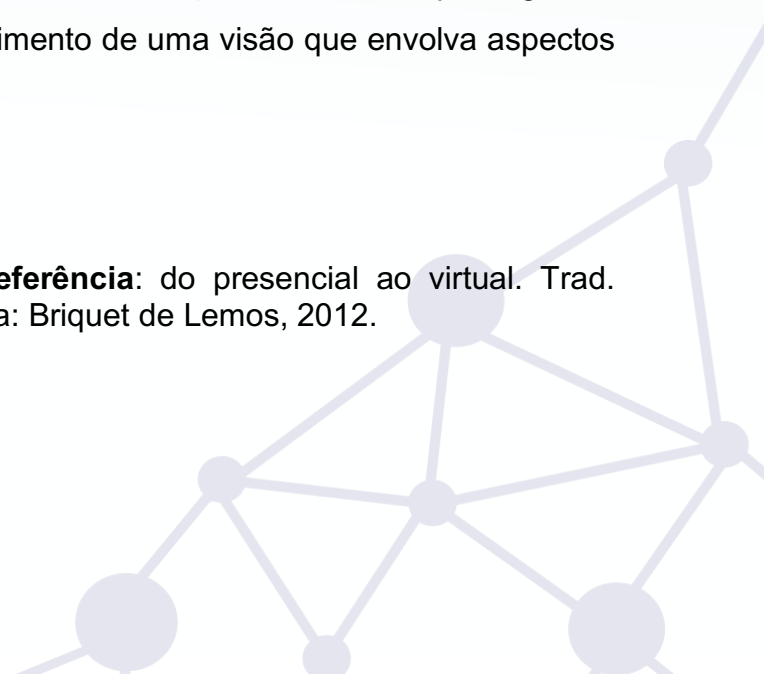
A biblioteca precisa e deve estar atenta nesse novo momento pelo qual passa a sociedade moderna, em que tudo é urgente, emergencial e instantâneo. Temos a responsabilidade, enquanto profissionais da informação, de ajudar os nossos usuários a se posicionarem de maneira coerente diante das suas pesquisas, 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.



BRASIL. Ministério da Saúde. **Carta dos direitos dos usuários da saúde**. 3. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2011. 26p. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas_direitos_usuarios_saude_3ed.pdf. Acesso em: 11 jul. 2020.

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

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.

