



Ministério da Saúde  
FIOCRUZ  
Fundação Oswaldo Cruz



Centro de Informação Científica e Tecnológica  
Vice Diretoria de Ensino  
Coordenação CEICTS

## **CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM INFORMAÇÃO CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA EM SAÚDE**

### **ESTUDO DE USUÁRIO COMO INSTRUMENTO PARA AVALIAÇÃO DA “PRÁTICA SOCIAL” DA VÍDEOSAÚDE – DISTRIBUIDORA DA FIOCRUZ**

por

Rosemary Teixeira dos Santos

Centro de Informação Científica e Tecnológica – CICT/FIOCRUZ

Projeto de pesquisa apresentado ao Centro de Informação Científica e Tecnológica da Fundação Oswaldo Cruz como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Informação Científica e Tecnológica em Saúde

Orientadora: Cícera Henrique da Silva, doutora

Rio de Janeiro, Novembro de 2006

## SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO .....	3
2.	OBJETIVOS .....	7
3.	JUSTIFICATIVA .....	8
4.	REFERENCIAL TEÓRICO .....	14
5.	METODOLOGIA .....	18
6.	RESULTADOS ESPERADOS .....	20
7.	CRONOGRAMA.....	21
8.	ORÇAMENTO .....	22
9.	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	23

## 1. INTRODUÇÃO

Em seu texto, A compreensão da sociedade da informação, Borges (2000), explica como as ciências, a ciência da informação e da comunicação, as novas tecnologias, dentro de uma abordagem macro sistêmica, poderão ajudar não somente na compreensão do mundo, mas também na solução de problemas muitas vezes elementares que atingem o ser humano.

Um processo de avaliação de um serviço de informação se faz necessário, pois permite reflexões, entre as quais compreender a sociedade da informação, isto é compreender melhor a sociedade que busca informação.

Neste contexto, muito auxilia a afirmação de Almeida (2005):

*“ A avaliação é um processo catalisador de mudança... deve determinar o que mudar em um serviço de informação e como mudar... deve estimular os profissionais a tratarem a mudança como força positiva para melhorar o nível de satisfação de seus usuários” .*

Neste projeto, é proposta a criação de uma ferramenta que apóie a avaliação dos serviços prestados e o alcance da prática social de um sistema de informação com enfoque em seus usuários.

Entende-se prática social na linha de Araújo (1999) que conceitua prática social como ações desenvolvidas por um indivíduo ou grupo de indivíduos dentro de um campo social, e ações em sentido amplo podem ser compreendidas como a capacidade de agir, como um modo de proceder, uma atitude de força, de poder fazer alguma coisa.

Para essa avaliação foi escolhida a VideoSaúde-Distribuidora, vinculada ao Departamento de Comunicação e Saúde do Centro de Informação Científica e Tecnológica da Fundação Oswaldo Cruz.

A escolha desse objeto para estudo se refere ao fato de a VideoSaúde-Distribuidora ser considerada um espaço de conhecimento e desde sua criação proporcionar acesso público á informação em saúde para diferentes setores da sociedade.

Tendo como referência o que Araújo (1999) definiu como prática social, pode-se concluir que a VideoSaúde-Distribuidora da Fiocruz desenvolve prática social, pois desenvolve ações com o objetivo de disseminar informação em saúde através da comunicação audiovisual. A VideoSaúde-Distribuidora contribui para que a informação solicitada pelo usuário no campo da saúde seja atendida e que a mesma seja transformada em conhecimento para utilização em suas atividades.

Fazendo parte da equipe da VideoSaúde-Distribuidora, desempenho, dentre outras funções, a de captação de vídeos para seu acervo, com a finalidade de oferecer melhor atendimento para as necessidades dos usuários.

O desenvolvimento deste projeto, particularmente para mim será importante, pois possibilitará responder algumas questões que muitas vezes são fontes de inquietação. No desenvolvimento de minhas atividades, muitas vezes me perguntei:

- Por que um determinado usuário escolhe um determinado vídeo, de um determinado assunto?
- Será se no contexto onde está inserido, há um grande número de pessoas que precisam de informação sobre esse assunto?
- Este vídeo será usado como forma de conscientização para seu público-alvo?
- Este usuário conseguirá sensibilizar-se e/ou as pessoas de seu contexto?
- Ele (o usuário) conseguirá perceber alguma mudança em seu ambiente?

Estas são algumas das questões consideradas importantes para serem respondidas e que certamente possibilitarão avaliar a qualidade dos serviços prestados e o alcance da prática da VideoSaúde-Distribuidora da Fiocruz/DCS/CICT.

No capítulo 2, a seguir, são estabelecidos os objetivos do projeto, e apontado que o principal é analisar se as necessidades dos usuários da VideoSaúde-Distribuidora foram atendidas dentro do campo da informação em saúde, através do recurso audiovisual.

No capítulo 3, dedicado à justificativa, será mostrado sinteticamente em que contexto foi criada a VideoSaúde-Distribuidora, na qual uma equipe de profissionais, por pensarem de forma diferente, se reuniram para desenvolver uma prática que possibilitasse maior acesso da sociedade aos problemas de saúde pública.

*“uma equipe que reunia profissionais da Fiocruz e de outras instituições, com trajetórias e formações distintas, mobilizadas pela possibilidade de incorporar a potencialidade da tecnologia audiovisual e uma utilização mais crítica dos meios de comunicação de massa na área da saúde elaboram uma proposta trabalho”.*  
(SANTOS, apud CARDOSO, 1994, p.34)

Em continuidade, faz-se uma apresentação da VideoSaúde-Distribuidora, quando foi criada, sua missão, os formatos que constituem seu acervo, a quantidade de títulos incorporados, os temas dos vídeos, como é feita a doação dos mesmos pelos produtores, a inserção no banco de recursos audiovisuais em saúde e a disponibilização na internet, além das estratégias utilizadas para disseminar informação em saúde e os outros mecanismos que pretende-se criar para melhor acessibilidade dos usuários.

*“Os serviços de informação devem preocupar-se não somente em satisfazer as necessidades, mas em satisfazer as necessidades de modo mais eficiente possível. Hoje se sabe que a acessibilidade de um serviço de informação é o principal fator determinante de seu uso. Alguém julgará o serviço “inacessível” se precisar de muito esforço para utilizá-lo” (LANCASTER,2004)”.*

Neste capítulo também é mostrada a importância de se implantar um sistema de fluxo de informação que aponte os indicativos de uso do vídeo pelos usuários e se o vídeo atende as suas atividades educativas, informativas, profissionais, sociais, reforçando que a proposta de avaliação da VideoSaúde-Distribuidora permitirá a reflexão de suas atividades e serviços na busca de atender o usuário de forma eficiente.

No capítulo 4, é desenvolvido o referencial teórico sobre o tema avaliação e sua importância como instrumento de gestão dentro de uma organização, a resistência de algumas instituições quanto ao processo de avaliação, sua função principal na produção de conhecimentos relativos à unidade de informação e sua finalidade de propiciar mudança no contexto das instituições.

No capítulo 5, é especificada qual será a metodologia aplicada, onde aceitando a opinião de alguns autores da área que indicam que a melhor técnica a ser aplicada para avaliação nos serviços de informação com enfoque nos usuários é a aplicação de questionários, descrevem-se as etapas previstas para sua realização.

Por fim, no capítulo 6, são apresentados os resultados esperados com o desenvolvimento do projeto, sendo um deles o reexame da qualidade dos serviços prestados para melhor atender as necessidades e expectativas dos usuários.

## **2. OBJETIVOS**

Na perspectiva de que um sistema de informação deve atender às necessidades de informação do usuário para o qual ele foi criado, este projeto tem por objetivos principais:

- analisar se as necessidades dos usuários da VideoSaúde-Distribuidora, serviço do Departamento de Comunicação e Saúde do Centro de Informação Científica e Tecnológica da Fundação Oswaldo Cruz foram atendidas dentro do campo da saúde e nas perspectivas informacionais e sociais.

- obter subsídios que possam contribuir para tomada de decisões e na elaboração de estratégias para captação, produção e distribuição de material videográfico em saúde, propiciando maior acesso dos usuários e atendendo-os eficazmente;

Como objetivo secundário, estabeleceu-se:

- conhecer outras demandas ainda não atendidas e/ou formas de atuação desejadas pelos usuários.

Pretende-se para esta análise estruturar uma ferramenta automatizada que possa fornecer subsídios também para avaliar a qualidade dos serviços prestados, sua eficácia, eficiência e efetividade nas ações implementadas, além da satisfação do usuário.

### 3. JUSTIFICATIVA

*“No contexto das práticas sociais, a informação é elemento de fundamental importância, pois é através do intercâmbio informacional que os sujeitos sociais se comunicam e tomam conhecimento de seus direitos e deveres e, a partir daí tomam decisões sobre suas vidas, seja em nível individual ou coletivo. Assim ao estabelecerem conceitos comunicacionais, os sujeitos constroem as práticas informacionais...”(ARAÚJO, 1999).*

Vivendo numa sociedade que apresenta crescente necessidade de informação e comunicação, acredita-se então que a prática de um serviço de informação como o da VideoSaúde-Distribuidora é importante, pois contribui para a promoção da saúde da população brasileira através do vídeo.

Pode-se considerar que a prática da VideoSaúde-Distribuidora está relacionada com alguns sistemas da sociedade, entre os quais o Sistema Único de Saúde, que estabelece através da diretriz da integralidade que o cidadão deve ter acesso às ações de saúde de forma integral e com o Sistema Nacional de Tecnologia e Inovação que estabelece que nem toda tecnologia é desenvolvida ou é usada com fim comercial, mas social. Pensando por este viés, observa-se que a criação da VideoSaúde-Distribuidora está dentro deste contexto, pois tem como missão dar acesso público a informação em saúde para a população brasileira, utilizando uma tecnologia que contribui para melhoria da qualidade de vida dos mesmos.

A VideoSaúde-Distribuidora foi criada em 1988 sob a gestão presidencial na Fundação Oswaldo Cruz do sanitarista Sérgio Arouca e foi registrada em 1992 no Instituto Nacional de Propriedade Industrial – INPI e no Ministério da Cultura. Desde sua criação sua missão é proporcionar acesso público à informação em saúde aos diferentes segmentos sociais através de recurso audiovisual.

A VideoSaúde-Distribuidora é um serviço do Departamento de Comunicação e Saúde do Centro de Informação Científica e Tecnológica da Fundação Oswaldo Cruz e proporciona acesso público à informação em saúde para um público diversificado. Em seus 18 anos de



existência cresceu muito, disponibilizando informação em saúde através de diversos canais de comunicação.

Segundo a pesquisadora Áurea Pitta, uma das fundadoras, a VideoSaúde-Distribuidora foi criada num cenário de transformação, onde o contexto na época era de uma crescente tendência à formação de redes de interação entre instituições, grupos sociais, entidades, movimentos sociais, indivíduos que modificavam a forma de compreender o desenho de estratégia de comunicação, num modelo que nunca se fechava, sempre ficava em aberto.

Propunham-se transformações no modelo de atenção à saúde com base em novos modelos, mais democráticos de gestão e de formulação de políticas de saúde, buscavam-se modelos tecnológicos que permitissem superar distâncias e possibilitassem maior interatividade entre indivíduos ou grupos de indivíduos.

O acervo da VideoSaúde-Distribuidora está constituído em torno de 5500 títulos. O mesmo é formado por diferentes formatos, entre eles o formato U-MATIC, VHS, SVHS, BETACAM, MINI-DV, DV-CAM, DVD. O acervo da VideoSaúde-Distribuidora é constituído em sua maioria de vídeos produzidos por produtores externos, mas há também um significativo número de vídeos produzidos pelos diferentes departamentos da Fiocruz. Os produtores que doam vídeos para o acervo da VideoSaúde-Distribuidora são geralmente vinculados a instituições públicas, a produtoras particulares ou são produtores independentes. Os produtores, ao doarem um vídeo para o acervo da VideoSaúde-Distribuidora, assinam um documento denominado Termo de Cessão Autoral, onde disponibilizam as cessões que acharem mais convenientes, permitindo que o usuário da VideoSaúde possa usar o vídeo em suas atividades.

Os temas dos vídeos são em sua maioria no campo da saúde, mas de forma ampliada, pois outras temáticas também se fazem presentes. Desta forma, a política de aquisição para o acervo contempla o conceito interdisciplinar de saúde<sup>1</sup>, uma vez que existem vídeos com temas na área de meio ambiente, saneamento, biossegurança. Todos são incorporados ao acervo com a finalidade de contribuir para a qualidade de vida da sociedade.

---

<sup>1</sup>Para a Organização Mundial da Saúde - OMS, saúde é definida como *um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não apenas a ausência de doença.* (WHO, 2006)

A VideoSaúde-Distribuidora utiliza diversas estratégias para disseminar informação em saúde à população brasileira e dar visibilidade as suas produções e realizações e as de seus diferentes parceiros.

As estratégias utilizadas para disseminação de informação em saúde são as seguintes:

- Disponibilização dos vídeos (2900) do acervo na internet para consulta de seus usuários, além de poderem ser consultados via catálogo impresso;
- Copiagem;
- Cessão de trechos;
- Veiculação dos vídeos em formato de programa em TV's universitárias, como por exemplo a TV Universitária do Rio de Janeiro – UTV/UERJ, veiculados no canal 16 da NET-Rio, em TV's comunitárias, como exemplo a TV Comunitária de Florianópolis – TV Floripa, veiculados no canal 4 da NET-Florianópolis e em TV's públicas como a TV NBR do Sistema Radiobrás, veiculados através do canal 4 da NET-Cabo. A VideoSaúde-Distribuidora futuramente também terá os vídeos do seu acervo veiculados pela TV Câmara de Angra dos Reis, mediante convênio em processo de conclusão.
- Rede de Videotecas: Existem duas videotecas implantadas dentro do campus da Fundação Oswaldo Cruz em Manguinhos no Rio de Janeiro, uma dentro da Escola de Saúde Pública Sérgio Arouca e outra dentro da Biblioteca de Manguinhos. No estado de Minas Gerais, existe uma videoteca implantada, na Secretaria Municipal de Uberlândia. No Estado de Pernambuco, existe uma dentro do Centro de Pesquisas Aggeu Magalhães, em Recife e em Mato Grosso existe uma videoteca implantada dentro da Escola de Saúde Pública de Cuiabá, com 16 escritórios regionais que funcionam de forma descentralizada da VideoSaúde-Distribuidora, nova modalidade de convênio onde a responsabilidade de alimentação fica a cargo da Escola de Saúde Pública.

Outros convênios para implantação de videotecas estão em andamento:

- 1 - No Instituto Fernandes Figueira no Rio de Janeiro;
- 2 - No Centro de Pesquisas René Rachou em Minas Gerais;

3 - No Centro de Pesquisas Gonçalo Moniz em Salvador;

4 - No Grupo Hospitalar Conceição em Porto Alegre;

5 - Na Secretaria Estadual de Saúde do Rio Grande do Norte;

6- Na Secretaria Estadual de Saúde do Rio Grande do Sul com 19 coordenações regionais.

- Mostras itinerantes: evento realizado pelo Departamento de Comunicação e Saúde com o objetivo de divulgar o trabalho de produtores do Brasil inteiro e captar novos títulos para melhor atendimento de seus usuários, contribuindo para a educação, conscientização e melhoria de qualidade de vida dos mesmos.
- Projetos Especiais: A VideoSaúde-Distribuidora participa também de vários projetos especiais, entre eles o da Farmácia Popular do Brasil, com exibição de vídeos em suas salas de espera, com o Centro Cultural da Saúde, com exibição de vídeos em seus eventos itinerantes e mostras permanentes e mais recentemente a participação na criação do Selo Fiocruz que entre seus principais objetivos pretende contribuir para popularização e conhecimento da população dos principais problemas de saúde pública em forma de imagem em movimento. Os vídeos poderão ser adquiridos em locadoras, universidades, bancas de jornais, livrarias, etc.

Além das estratégias mencionadas anteriormente, a VideoSaúde-Distribuidora pretende criar outros mecanismos que facilitem o acesso da informação em saúde para seus usuários. Pretende-se desenvolver um banco de imagens e incluir os vídeos do acervo na internet para que o usuário possa baixar e assistir. Será mais uma estratégia do órgão, conforme planejamento interno. Acredita-se que esses fatores farão diferença e contribuirão para o atendimento das necessidades dos usuários mais rapidamente.

Espera-se assim, melhorias na saúde da população à medida que novas estratégias de produção, distribuição e disseminação de informação sejam implementadas. Isso remete a pensar que novas parcerias precisam ser estabelecidas, e que deve ser contínua a busca de novas ações e ferramentas que permitam aos usuários localizarem as informações que lhe sejam úteis, atendendo-os independente de onde eles estejam e a qualquer momento, resultando em economia de tempo para os diversos atores envolvidos.

Além de se pensar em novos mecanismos e estratégias é necessário se adequar aos já existentes. A avaliação da VideoSaúde-Distribuidora permitirá que sejam revistos os seus processos e serviços que disponibiliza como provedora de acesso à informação.

Atualmente, dado o grande número de solicitações de cópias recebidas, percebe-se que este trabalho é reconhecido e tem grande aceitação, podendo-se inferir que o trabalho de disseminação de informação sobre saúde, através de material audiovisual realizado pela VideoSaúde-Distribuidora da Fundação Oswaldo Cruz - Fiocruz contribui para a promoção, educação e conscientização da população brasileira.

Entre outras atividades realiza a captação, a produção, a catalogação, a copiagem e a distribuição de material audiovisual em saúde.

Ao serem incorporados ao acervo, os vídeos recebem um número, são visionados e ganham uma sinopse em torno de cinco linhas, numa linguagem acessível, de forma a que os usuários possam compreender com facilidade do que se trata o vídeo.

Dados de identificação de cada um dos vídeos como: título, duração, produção, ano de realização, direção, tipo de acesso, entre outras informações são inseridas através do Banco de Recursos Audiovisuais em Saúde – BRAVS.

Este Banco está disponível na página da VideoSaúde-Distribuidora na internet, podendo ser consultado livremente.

Atualmente existem 2933 vídeos em acesso de empréstimo e em acesso de copiagem. A diferença entre esses acessos e o total (2567 títulos) são de vídeos que não estão editados ou que não são autorizados pelos responsáveis para empréstimo ou copiagem, podendo apenas serem consultados na sede da VideoSaúde-Distribuidora.

Os usuários que solicitam cópia, obrigatoriamente preenchem um formulário, denominado cadastro de usuários, onde é especificada entre outras informações, qual a utilização prevista e com que público será usado o mesmo.

Apesar do preenchimento do cadastro de usuários, não existe retorno do uso do vídeo no cotidiano de suas atividades. O processo termina quando o usuário recebe a cópia do vídeo solicitado.

Com o desenvolvimento deste projeto, será possível obter alguns indicativos sobre o uso das informações solicitadas pelos usuários através do canal comunicacional vídeo; se contribuíram e ou proporcionaram algum conhecimento e ou mudança no contexto de suas práticas no que tange as áreas profissional, educativa, familiar, social.

Ao final deste projeto, futuramente, as vozes dos usuários poderão ser “ouvidas”, possibilitando o reconhecimento dos sentidos que os usuários fazem circular no cotidiano de suas práticas ao utilizar os vídeos de seu acervo e, desta forma contribuir para a busca da excelência dentro da instituição, no seu campo de atuação, onde se tenham resultados sobre o impacto de suas atividades no cotidiano de seus usuários.

Segundo Paula e Sanchez (2001) ,

*“...os arranjos institucionais influenciam de forma importante os processos inovativos. As instituições por sua própria natureza, afetam as interações entre as pessoas e seus hábitos, os quais incorporam parcialmente os conhecimentos acumulados. Por outra parte, esses arranjos são elementos de primordial importância para viabilizar os processos interativos de aprendizagem de conhecimentos entre os diferentes atores...”*

Partindo deste pressuposto, acredita-se que a avaliação proposta neste projeto permitirá reflexão sobre suas atividades e serviços, possibilitando novas ações e estratégias que permitam o atendimento ao usuário de forma mais eficiente.

#### 4. REFERENCIAL TEÓRICO

*“...as instituições devem rever permanentemente suas propostas e organizações no sentido de verificar os fatores e mudanças de contextos, de paradigmas e modelos, antigos e novos problemas e campo de atuação; novas soluções e promoção do uso de soluções conhecidas, novos instrumentos ou adequação dos instrumentos tradicionais. Enfim, devem exercer com efetividade a gestão estratégica, compreendendo desde a formulação de políticas e o planejamento até seu acompanhamento e avaliação”.* (PAULA e SANCHEZ, 2001)

O que significa avaliar? Existem diferentes definições para o tema avaliar. Lancaster, em seu livro “Avaliação de Serviços de Informação” (2004), define avaliação como componente essencial da administração de uma organização, onde se reúnem dados úteis para atividades destinadas a solucionar problemas e tomar decisões que melhorem a qualidade dos serviços prestados.

Entende-se que avaliação é um processo que deve ser acompanhado como um instrumento para gestão dentro de uma organização. Através da análise da literatura da área, percebe-se que no contexto de algumas instituições existe resistência no que se refere ao processo de avaliação. Segundo o texto “Desafios institucionais para o setor de ciência e tecnologia: o sistema nacional de ciência e inovação tecnológica” (PAULA e SANCHEZ, 2001), em muitos segmentos da sociedade criou-se uma concepção negativa da avaliação e reduziu-se a mesma a meros procedimentos formais, sem utilidade para gestão institucional.

É proposta do texto que a avaliação passe a incorporar a cultura institucional de uma organização, como instrumento, por excelência, que permita constante reflexão sobre os objetivos, metas, processos, instrumentos e resultados, considerando os elementos de contexto, os propósitos e os conceitos assumidos como base de orientação da ação instrumental.

A avaliação tem como função principal produzir conhecimentos relativos à unidade e informação, à organização onde está situada e o seu ambiente, que sirvam de subsídios ao planejamento de ações que melhorem a prestação de serviços e a disseminação de

informação de melhor qualidade, isto é avalia-se para conhecer, construindo momentos reflexivos que permitam analisar a realidade dos fatos e para tomada de decisões.

Complementando esta visão, Barbosa (2005) afirma que a avaliação permite analisar o contexto ou o ambiente da unidade de informação, bem como as necessidades de informação dos usuários e que a mesma é indispensável ao planejamento de um projeto ou de um sistema eficaz.

França (2003) esclarece que uma avaliação de qualidade e que tenha como enfoque a satisfação do usuário, deve utilizar indicadores de desempenho que devem ser:

- Informativos, com instrumentos para medir uma atividade e identificar deficiências com o objetivo de corrigi-las;
- Válidos e idôneos;
- As unidades de escala devem ser adequadas ao que se pretende medir.

Percebe-se através da literatura da área que a avaliação tem como características: atribuir valor, julgar méritos e relevância e medir o grau de eficiência, eficácia e o impacto causado pelas ações de determinada organização ou pela implementação de políticas, programas e projetos de informação.

A eficácia dentro de uma organização relaciona-se aos resultados. Mede o grau com que os objetivos do projeto ou da organização foram atingidos, além disso, o grau de eficácia de um sistema de informação está relacionado à satisfação dos usuários.

A eficiência de um sistema de informação refere-se ao processo, à relação entre os recursos financeiros, materiais e humanos aplicados e aos benefícios alcançados; quanto menor o custo do projeto, mais eficiente o mesmo.

Além dos conceitos de eficiência e eficácia serem importantes para o processo de avaliação, recentemente outro conceito vem sendo incorporado com igual importância: o conceito de efetividade que se refere à capacidade do programa, projeto ou serviço, atender as demandas sociais, isto é a importância de suas ações e a sua capacidade para alterar as situações encontradas.

A avaliação dentro de uma instituição possibilita melhoria de qualidade dos serviços prestados, conseqüentemente satisfação dos usuários com os serviços oferecidos, além de propiciar mudança no contexto dos mesmos.

Na prática, a avaliação tem como finalidade propiciar mudanças no contexto das instituições. Ela aponta e auxilia o que mudar em um serviço de informação, tanto em atividades internas, como externas.

Conclui-se, desse modo, que a avaliação permite tomar decisões, definindo o que mudar e como mudar, escolhendo prioridades, onde o objetivo principal é da busca de melhoria dos serviços prestados.

Apesar de não se ter a cultura da avaliação, por este processo ser visto como elemento constrangedor e de punição, a avaliação deve se tornar um processo natural mesmo que mostre os pontos negativos de uma instituição provedora de informação. Os pontos negativos de um serviço devem ser vistos como pontos a serem melhorados, como é reforçado pela literatura da área que explica também que a avaliação de um serviço de informação é importante, pois identifica meios que melhore seu desempenho e é um componente indispensável para dispormos de serviços eficazes. (Ver, por exemplo: LANCASTER 2004; BARBOSA, 2005).

Concluindo, necessita-se implementar sistemas de avaliação como ferramenta de gestão, direcionando-se sua atenção para a finalidade de todo serviço de informação: o atendimento eficaz do usuário.

Num serviço de informação vários aspectos podem ser avaliados, todos ao mesmo tempo ou separadamente, por área. Segundo Pinheiro (1982), o planejamento e avaliação de sistemas de informação e todas as atividades relacionadas à informação, de modo geral, têm como um dos instrumentos fundamentais os estudos de usuários.

As técnicas utilizadas para avaliação dos serviços de informação, tendo como enfoque os usuários e futura melhoria dos resultados, são as aplicações de questionários, entrevistas e coleta de dados.

Para elaboração desse projeto, optou-se pela aplicação de questionário, estando a mesma enquadrada entre os métodos exploratórios e probabilísticos de prospecção de eventos futuros, características da técnica Delfos. (TARAPANOFF, 2004),



Outros autores, como França (2003), mostram também que a aplicação de questionários é uma das melhores técnicas para avaliação, pois poupa tempo e custo, pode ser aplicado em uma população geográfica dispersa e dá maior liberdade à pessoa que irá responder, pois não conta com a presença do entrevistador.

É esperado que, em alguns casos, a disponibilização de informação pela VideoSaúde-Distribuidora não causará (ou não causou ou não tem causado) nenhuma mudança no contexto de seus usuários, pois segundo Borges (2000), apesar de toda inovação tecnológica, pela qual muitos episódios e acontecimentos ocorrem em tempo real, e tem-se a impressão de que quase tudo é solucionável, ainda temos alguns desafios, principalmente no âmbito social.

Independente dessa constatação, os sistemas de informação têm como objetivo final auxiliar os cidadãos, atender suas necessidades no âmbito educativo, econômico e social.

Segundo Gamboa (1997) a informação chega aos cidadãos tanto para aliená-los como para emancipá-los: “As informações estão carregadas de estilo de vida, visão de mundo, ideologias, valores, contra-valores...”, Isto quer dizer que a informação disponibilizada pode causar impactos positivos ou negativos para o cidadão que a recebe. O mesmo deve saber discernir o conteúdo da informação recebida.

## 5. METODOLOGIA

Conforme explicitado no item anterior, para o desenvolvimento deste projeto, optou-se pela aplicação de questionário aos usuários da VideoSaúde-Distribuidora da Fiocruz.

Antes de explicar como será o processo para aplicação de questionário neste projeto, convém relatar alguns aspectos da base de dados da VideoSaúde-Distribuidora da Fiocruz. A mesma tem em torno de 3500 usuários, foi criada há 10 anos. Inicialmente desenvolvida no programa Microisis (tecnologia de tratamento genérico de informações que permite a construção, o armazenamento, a recuperação de informação e gerenciamento de Base de Dados estruturadas não-numéricas com maior direcionamento), distribuída pela Organização das Nações Unidas para a educação, a ciência e a cultura – Unesco.

Em 2001 uma nova base de dados foi implementada, em Access, programa gerenciador de banco de dados da Microsoft.

A base de dados que existe é alimentada através do formulário de cadastro de usuários impresso (Anexo 1) e possibilita, desde a sua implantação, gerar diferentes relatórios, entre eles saber quantos novos usuários foram cadastrados no ano corrente na VideoSaúde-Distribuidora.

Uma vez que a fase de coleta das informações sobre o usuário resolve-se com os dados obtidos desta base, a etapa a seguir é a construção de um questionário com questões de múltipla escolha.

O questionário deverá conter, além dos dados cadastrais de identificação do usuário e sua instituição de origem, questões que possam fornecer subsídios para a avaliação do serviço que vem sendo prestado pela VideoSaúdeDistribuidora.

O mesmo deverá ser aplicado inicialmente, como teste, a alguns técnicos do órgão.

Após este teste inicial, o questionário será encaminhado a todos os usuários cadastrados que possuam endereço eletrônico (email). Para os demais, não há ação prevista, neste

momento, podendo ser incluída, caso se conclua que a população de usuários que não possuem email seja significativa.

O citado questionário será enviado, acompanhado de uma carta, que explicará o que é o projeto, os seus objetivos e finalidades.

O envio do questionário fará parte de uma ferramenta criada, para disponibilização via WEB, que permitirá que os dados dos questionários sejam analisados automaticamente, tipo consulta Delphi.

Após o período definido para resposta ao questionário, será elaborado o relatório final, consolidando os resultados encontrados, se terá um perfil das necessidades desses usuários, possibilitando uma avaliação dos serviços oferecidos, sob o ponto de vista do usuário.

## **6. RESULTADOS ESPERADOS**

Espera-se com o desenvolvimento desse projeto o reexame da qualidade dos serviços prestados para melhor atendimento das necessidades e expectativas dos usuários.

Sabendo que diversas instituições têm como prática a disseminação de informação em diferentes áreas do conhecimento, supõe-se que com a avaliação da VideoSaúde-Distribuidora da Fiocruz será possível obter indicativos para saber se a mesma contribui para construção do conhecimento da população brasileira no campo da saúde.

Através desse olhar e colocando-se em prática o projeto de avaliação da VideoSaúde-Distribuidora poderá ter-se resultados se a mesma cumpre o papel de provedora de informação com efetividade, visto que transmite informação em saúde através de material audiovisual de seu acervo.

## 7. CRONOGRAMA

O projeto tem previsão de desenvolvimento no decorrer de 2007, conforme cronograma abaixo.

ATIVIDADES	MESES					
	1	2	3	4	5	6
Construção do questionário/Reformulação do cadastro	■					
Aplicação do questionário -teste nos técnicos internos		■				
Envio dos questionários para os usuários			■	■		
Acompanhamento da entrada dos dados				■		
Avaliação da VideoSaúde-Distribuidora e elaboração de relatório					■	■

## 8. ORÇAMENTO

Para execução deste projeto, além dos recursos humanos já existentes na área, será necessária a contratação de um profissional da área de informática para elaboração da ferramenta na WEB, por um período estimado de 3 meses

Haverá também a necessidade de acesso à internet, já disponível na instituição, aquisição de material de consumo (papel, cartucho, etc).

<b>Itens</b>	<b>Valor</b>
Pessoa física:	
Programador	R\$ 6.000,00
Coordenador	R\$ 12.000,00
Material de Consumo	R\$ 900,00
<b>Total Geral</b>	<b>R\$ 18.900,00</b>

## 9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2 ed. rev. e ampl. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2005.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. Informação e cidadania: gestão da informação no contexto de organizações não governamentais (ONG's) brasileiras. **Ci. Inf.** [on-line], maio/ago 1999, vol. 28, nº 2 [citado 20 outubro 2006], p.155-167. Disponível na world wide web: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext@pid=S0100-19651999000200008@Ing=pt@nam=isolSSN0100-1965](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext@pid=S0100-19651999000200008@Ing=pt@nam=isolSSN0100-1965).

BORGES, M.A.G. A compreensão da sociedade da informação. **Ci. Inf.** Brasília, v.29, v.3, p.25-32, set/dez. 2000.

FRANÇA, Kizzy. **Avaliação da satisfação do usuário do index Psi periódicos**: principal fonte de informação da biblioteca virtual em saúde psicologia (BVS-Psi). São Paulo: UFSCAR, 2004. 70p. Monografia. Biblioteconomia e Ciência da informação, Universidade Federal de São Carlos, São Paulo, 2004.

GAMBOA, S. S. Revolução informacional: pontos de vista para o debate sobre a sociedade da informação. **Transinformação**. Campinas, v. 9, n. 1, p. 32-42, jan-abr. 1997.

LANCASTER, F.W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos – Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2004.

PAULA, M.C. Souza; SANCHEZ, T.W.S. Desafios institucionais para o setor de ciência e tecnologia: o sistema nacional de ciência e inovação tecnológica. **Parcerias Estratégicas**, Brasília n.13 p. 42-63, Dez. 2001.

PINHEIRO, Lena V. R. **Usuários <---> informação**: o contexto da ciência e da tecnologia. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos Editora S.A., 1982.

SANTOS, Tânia C. P. **VideoSaúde – mostra nacional de vídeos em saúde**: encontros de vozes e práticas em comunicação e saúde. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2004, 99p. Monografia. Núcleo de Estudos e Projetos, Departamento de Comunicação e Saúde, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2004.

TARAPANOFF, Kira; MIRANDA, D.M.; JUNIOR, R.H.A. **Técnicas para tomada de decisões nos sistemas de informação**. Brasília: Thesaurus, 2004.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Constitution**. Disponível em:<  
<http://www.who.int/about/en/>>. Acesso em 02-11-2006.