

Ministério da Saúde
FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz



CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM INFORMAÇÃO CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA EM SAÚDE

QUEM FALA CONOSCO?

A interlocução no âmbito da Rede Brasileira de Bancos de Leite Humano (REDEBLH)

por

Ana Carmem Machado Besserman Vianna

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:

Dra Maria Cristina S. Guimarães

Doutora em Ciência da Informação.

Rio de Janeiro, outubro de 2007

SUMÁRIO

1. Introdução	04
2. Justificativa	05
3. Justificativa Teórica	13
4. Objetivos.....	17
4.1. Objetivos específicos.....	17
5. Metodologia.....	17
6. Cronograma.....	20
7. Resultados esperados.....	21
8. Referências.....	22

1 - Introdução

Redes e tecnologias são, na atualidade, conceitos ubíquos e complementares. Por sua própria natureza, as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) são, fundamentalmente, âncoras do processo de interligação que possibilita o entendimento e em muito sustenta a abordagem teórica sobre o processo de globalização. O “*mundo plano*” é aquele onde redes de relacionamentos possibilitam a interação de atores dispersos geograficamente, mas unidos por interesses comuns. As TICs redimensionam o espaço e o tempo; as redes inauguram um novo contexto de produção de conhecimento no campo social: aquele que nasce da interdependência e complementaridade de competências, e da mobilização de recursos que estão dispersos. Esse é o sentido principal da “sociedade do conhecimento” – as TICs reconfiguram as práticas sociais que, em redes, rompem fronteiras e aceleram o fluxo de idéias e ideais.

É sobre redes e TICs colocadas em favor das políticas públicas de saúde que versa o presente projeto. Mais especificamente, trata-se de discutir o recorte que ilumina quando esses dois conceitos saltam da teoria e passam à prática para atender uma orientação da Organização Mundial de Saúde – OMS e uma política do Sistema Único de Saúde – SUS: combater a mortalidade neonatal pelo aleitamento materno.

Uma solução tecnológica: Bancos de Leite Humano (BLH), que engloba uma filosofia de doação e um saber-fazer global que podem e devem ser reconstruídos localmente.

Em um país de dimensões continentais, as TICs são um instrumento fundamental para capilarizar a orientação política e o como fazer e empreender – a *rede técnica*. Por sobre ela, unem-se atores ligados por interesses comuns e compromentimentos com valores éticos – a *rede social*. Articuladas, as redes mobilizam, socializam, contagiam, incorporam e redimensionam práticas, saberes e valores, criam novo conhecimento. Fluxos de informação, discursos, ofertas e demandas de recursos diversos estruturam e formam ligações entre os atores, e sustentam a rede. São redes dessa natureza que se fundem na Rede Brasileira de Bancos de Leite Humano – REDEBLH.

Por iniciativa conjunta do Ministério da Saúde e da Fundação Oswaldo Cruz, a REDEBLH ganhou forma e iniciou suas atividades em 1998. Sua consolidação ocorre combinada com sua expansão, e resulta de um processo histórico caracterizado pela busca da qualidade, associado à experiência e conhecimentos acumulados pelo Banco de Leite do Instituto Fernandes Figueira (IFF), Unidade Técnica da FIOCRUZ. Fazem parte desta rede, cento e oitenta e sete (187) BLH distribuídos em todo Brasil.

A missão da REDEBLH é promover a saúde da mulher e da criança mediante integração e construção de parcerias com órgãos federais, as Unidades da Federação, municípios, iniciativa privada e a sociedade. Como objetivo maior, operar como elemento estratégico da política de saúde na redução da mortalidade materna e neonatal no Brasil, em sua área de abrangência.

A REDEBLH dispõe de um Portal Temático, fruto de um desenvolvimento conjunto entre o Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica (ICICT/Fiocruz) e o Núcleo de Informação e Gestão da REDEBLH, e que tem como objetivo ampliar a difusão da informação no âmbito dos BLH. Lançado em 25 de maio de 2006, dia em que a FIOCRUZ comemorava seus 106 anos, o Portal, além de reunir um acervo técnico-científico sobre aleitamento materno e banco de leite humano, abriga distintas comunidades virtuais voltadas para temáticas específicas. Caracteriza-se pela interatividade e colaboração, onde os Estados e Municípios que dispõem de BLH ficam responsáveis pela alimentação das bases de dados que contemplam informações de produção, serviços, agenda de eventos, produção científica, biblioteca virtual, videoteca virtual, material didático, entre outros.

Entre as diversas mediações de conhecimento que se fazem entre o global e o local, o genérico e o específico, e o público e o privado no âmbito da REDEBLH, situa-se o **Fale Conosco**, um importante mecanismo de fortalecimento da Rede, uma vez que distribui conteúdos e difunde conhecimento. Iniciado em maio de 2006, o **Fale Conosco** já possui um arquivo considerável de mensagens, em torno de 1,5 mil, a partir do qual se torna possível fazer uma leitura do perfil do conhecimento que circula na REDEBLH.

Assim, procurar explicitar **Quem fala conosco**, ou, quem são os atores que, por meio do **Fale Conosco**, buscam por informação/orientação de seus pares dispersos geograficamente, é uma forma de conhecer as ofertas, demandas e necessidades de conhecimento dos diversos atores e, seguramente, pode fornecer uma análise que sirva como guia de aprimoramento e fortalecimento da Rede.

Esse é, portanto, o objetivo do presente projeto: por meio da análise das mensagens do **Fale conosco**, construir um perfil dos atores e do conhecimento que circulam na Rede.

2 - Justificativa

A partir dos anos 80, a mobilização social pró-amamentação constitui um fator de destaque no cenário da promoção do aleitamento materno no Brasil. Inúmeros eventos contribuíram para isso, dentre eles: o estabelecimento de normas para a implantação e funcionamento de BLH; a instituição da Norma Brasileira de Comercialização de Alimentos - NBCAL, que regulamenta os alimentos substitutivos do Leite Humano; inclusão do tema amamentação em currículos escolares; programas de capacitação profissional na área de aleitamento materno e bancos de leite humano; o desenvolvimento de pesquisas e tecnologias, e licença maternidade de 120 dias. Ações como essas corroboram com a orientação da Organização Mundial de Saúde (OMS) e do Ministério da Saúde (MS) em prol do aleitamento materno exclusivo até os 06 (seis) meses, e complementado até os 02 (dois) anos de vida ou mais.

Todas essas são conquistas em prol da amamentação. O ato de amamentar não é meramente instintivo, natural, é também cultural e considerado como um processo complexo, que demanda apoio, incentivo, aprendizado e acolhimento por parte dos familiares e profissionais de saúde. Por isso a importância de se instituir BLH, que atuam na prestação de assistência a gestante, puérpera, nutriz e lactente na prática do aleitamento materno, os BLH também coletam, selecionam, classificam, processam, estocam e distribuem o Leite Humano com qualidade certificada, livre de agentes patogênicos.

Especialmente à luz de graves problemas de saúde como a AIDS, a garantia da amamentação passa pela necessidade de se instituir Bancos de Leite Humano, que não são uma iniciativa nova, e que no Brasil remota aos anos 40.

Uma síntese da gênese e desenvolvimento dos bancos de leite humano no Brasil é sumarizado a seguir, baseado na pesquisa pioneira de Maia (2004).

No início dos anos 40, surgia o primeiro Banco de Leite Humano do Brasil, no Instituto Nacional de Puericultura, hoje conhecido como Instituto Fernandes Figueira. Esta era uma época em que a regra era o desmame em prol da utilização dos produtos industrializados e amamentação era quase uma exceção.

Da década de 40 a 80, os Bancos de Leite Humano (BLH) eram responsáveis somente por coletar leite humano e distribuí-lo, objetivando atender aos casos de emergência, onde o leite humano era fundamental em substituição aos leites artificiais comumente utilizados. As doações de Leite Humano eram estimuladas através de remunerações recebidas pelas doadoras. Esta prática, por vezes, era vista pelas mulheres economicamente carentes, como um recurso para aumentar seus ganhos financeiros, caracterizando a doação como um ato comercial, desprovido de conscientização sobre a importância do leite humano em si.

Entretanto, foi na década de 80, mais precisamente em 1985, que um “novo modelo operacional” se estruturava, rompendo o paradigma criado em 1943 e transformando os Bancos de Leite Humano em modelo de excelência a serviço da amamentação. O Programa Nacional de Incentivo ao Aleitamento Materno (PNIAM) foi de fundamental importância para a formalização do Grupo Técnico de Bancos de Leite Humano, que muito contribuiu para elaboração da primeira legislação federal na área de BLH. Também nesta época, a Criação do Centro de Referência Nacional em Bancos de Leite Humano, um projeto de parceria entre a área da criança do Ministério da Saúde e da Fundação Oswaldo Cruz, viabilizou o desenvolvimento tecnológico no processamento e controle de qualidade do leite humano, assim como a formação de quadros técnicos para atuarem nos BLH do Brasil. O Centro de Referência Nacional, primeiro Banco de Leite Humano do Brasil, reside nas instalações do Instituto Fernandes Figueira - Unidade Técnico-

Científica de especialidade Materno Infantil da Fundação Oswaldo Cruz, desde a década de 70.

Em 1992, acontecia o primeiro Encontro Nacional de Bancos de Leite Humano, no Rio de Janeiro. Este encontro definiu um modelo inovador de gestão e planejamento participativo, que seriam as bases da construção da Rede Brasileira de Bancos de Leite Humano. Em 1995 foi organizado o II Encontro Nacional de Bancos de Leite Humano e em 1998 o I Congresso Brasileiro de Bancos de Leite Humano, que possibilitou, além do compartilhamento do conhecimento produzido na área, o estabelecimento de parceria com as Vigilâncias Sanitárias, Nacional e Estaduais; o enfoque no papel da mulher na amamentação e na qualificação profissional nos BLH. Este primeiro Congresso é testemunha do crescimento expressivo no número de participantes envolvidos e dispostos a formação de elos na nova configuração que se apresentava.

Em 1998, era criada por iniciativa do Ministério da Saúde, e por meio do Centro de Referência Nacional, a Rede Brasileira de Bancos de Leite Humano (REDEBLH). Iniciava nesse momento a idéia de trabalhar em rede como a forma mais apropriada de gestão, à realidade de expansão percebida.

O Centro de Referência Nacional, que também é a sede da REDEBLH, mantém constante articulação com os centros de Referência Estaduais e suas comissões, além do compartilhamento de informações e decisões com as coordenações dos BLH dos demais municípios. É por meio do Núcleo de Informação e Gestão da REDEBLH, que gerencia o Portal da REDE e suas funcionalidades (Fale Conosco, Sistema de Produção em BLH e Comunidades Virtuais) que a comunicação e a troca de informações se realizam.

A OMS reconhece a REDEBLH como a maior e mais complexa do mundo. A ação coordenada e a pesquisa e o desenvolvimento tecnológico são os mais importantes elementos de sustentação da Rede Nacional. Ou seja, o elemento de conectividade da REDE é o conhecimento. A integração e os interesses comuns dos atores sociais na troca e construção de novos saberes, fortalece o desejo de pertencer a esta Rede, potencializa a capacidade de produzir mudanças e movimentos articulados.

As atividades acadêmicas desenvolvidas na REDEBLH têm o desafio de desenvolver conhecimento, na área de Bancos de Leite Humano e aleitamento materno. Este conhecimento é compartilhado por meio de Congressos Nacionais e internacionais em BLH.

A REDEBLH adquiriu reconhecida influência tanto na formulação das políticas de Saúde Pública no âmbito do Aleitamento Materno e Bancos de Leite Humano (BLH) como na geração e disseminação do conhecimento científico produzido nesta área. Atualmente fazem parte da REDEBLH cento e oitenta e sete (187) Bancos de Leite Humano, operando em todo o território nacional. O processo de crescimento da REDEBLH é pautado na descentralização e na construção de competência técnica nos estados e municípios.

Sua missão é promover a saúde da mulher e da criança mediante integração e construção de parcerias com órgãos federais, as unidades da federação, municípios, iniciativa privada e a sociedade, no âmbito da atuação dos Bancos de Leite Humano (BLH).

São objetivos da REDEBLH:

- Promover, proteger e apoiar o Aleitamento Materno;
- Coletar e distribuir Leite Humano de Qualidade Certificada;
- Contribuir para a redução da Mortalidade Infantil;
- Somar esforços ao Pacto Nacional pela Redução da Mortalidade Materna e Neonatal.

O reconhecimento internacional do trabalho da Rede Brasileira de Bancos de Leite Humano veio em 2001, quando a OMS concedeu o Prêmio Sasakawa de Saúde ao pesquisador João Aprígio Guerra de Almeida (coordenador da REDEBLH), pela iniciativa inovadora. Através de programas de cooperação técnica com vários países da América Latina, a REDEBLH transfere tecnologias para criação de Bancos de Leite Humano também fora do Brasil.

O trabalho de excelência desenvolvido pela Rede se apóia em seu modelo de atuação diferenciado onde, a um saber que visa garantir um produto de qualidade, soma-se uma filosofia de amamentação. Assim, ele se volta tanto para a tecnologia de alimentos, como referência para ter um leite humano de qualidade certificada a partir do desenvolvimento de técnicas de processamento de alta confiabilidade e baixo custo, quanto para o incentivo à amamentação.

No II Congresso Internacional de Bancos de Leite Humano (2005), onde 2500 profissionais e 13 países (América Latina, USA e Inglaterra) estiveram presentes, um grupo de trabalho elaborou um protocolo denominado *Carta de Brasília*. Este documento, referendado por representantes dos Ministérios da Saúde de países da América e Caribe, estabelece as diretrizes para uma política de expansão externa por meio do compromisso de criação da Rede Latino Americana de Bancos de Leite Humano.

A expansão e disseminação do modelo vitorioso da REDEBLH em muito se apóia no desenvolvimento recente das TICs, que permitiu não só a estruturação e dinâmica da rede por si, mas também conferiu interatividade e interlocução entre os atores dispersos geograficamente. O que era um sítio, criado em 1998, evoluiu para um portal, o *Portal da REDEBLH*, que reúne um acervo técnico-científico sobre aleitamento materno e banco de leite, além de várias funcionalidades para a troca de informação entre os atores. Desta forma, o acesso ao conhecimento é ampliado e difundido.

“O conhecimento aparece como elemento que confere conectividade à Rede (...) a apropriação deste conhecimento como elemento transformador de práticas, será determinada em sua intensidade pela capacidade de compartilhá-lo. Assim, torna-se relevante à identificação de caminhos que ampliem este compartilhamento” (MAIA, 2004)

As TICs passaram também a ser um trunfo para o sucesso das práticas de gestão do conhecimento em organizações globalizadas. Dessa forma, a REDEBLH rompeu as fronteiras geográficas na difusão de conhecimentos e pessoas que estavam em lugares distantes passaram a combinar esforços em equipes virtuais.

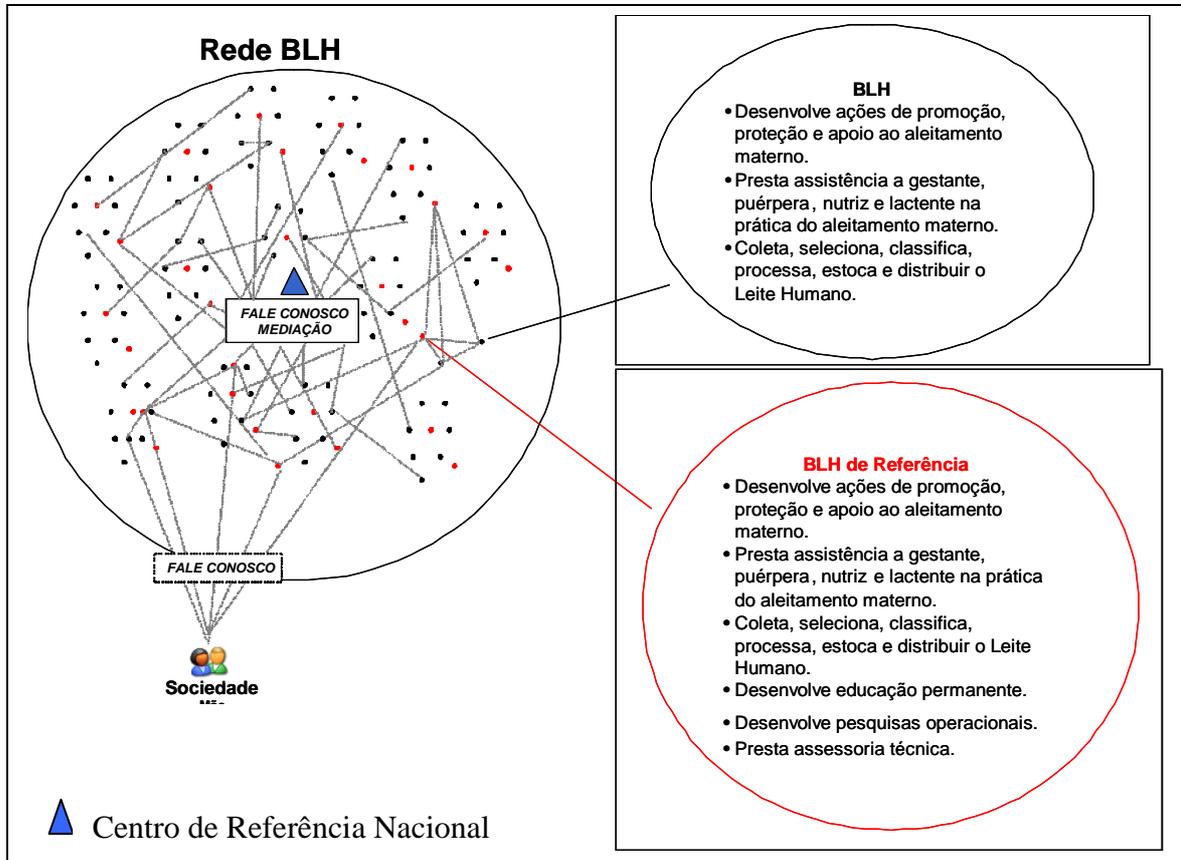
“Processos de Gestão do Conhecimento são muito mais complexos do que projetos de Tecnologias da Informação, e dependem bastante do conhecimento prévio das pessoas, da motivação e vontade de criar, agir, compartilhar e/ ou codificar seu próprio conhecimento individual. Uma vez que isso foi dito, é evidente que a Gestão do Conhecimento depende cada vez mais do apoio de uma infra - estrutura sólida de TI, especialmente em organizações grandes e dispersas geograficamente, com números significativos de trabalhadores de conhecimento, que estão constantemente criando, aplicando e armazenando informação”.
(TERRA & GORDON, 2002, p.63)

Parte substancial da possibilidade e oportunidade de colocar esses “trabalhadores do conhecimento” em contato passa pelo **Fale Conosco**, um mecanismo de interação que atua, de forma inovadora, tanto nas perspectivas global como local, ou seja, auxilia no fluxo de conhecimento na rede virtual dos BLH, e promove a inclusão, ao mesmo tempo, da rede social que localmente, em cada cidade, participa, apóia e sustenta os BLH.

O **Fale Conosco** está ancorado e é gerenciado por profissionais do Centro de Referência Nacional, que recebe ainda apoio técnico do Fale Conosco do Portal FIOCRUZ. Trabalham como consultores do **Fale Conosco** da REDEBLH vários profissionais dos Bancos de Leite Humano de todo o País, ou seja, é a **Rede** falando com a **Rede**. O **Fale Conosco**, entretanto, encontra-se também aberto na *Internet* por meio do Portal da REDEBLH, atendendo a sociedade em geral, por intermediação também do Portal Fiocruz. A figura abaixo, Figura I, procura explicitar esse duplo papel, e complementar, de meio de interação.

FIGURA I

FALE CONOSCO NA REDEBLH



Assim, na perspectiva global, o **Fale Conosco** faz a intermediação entre a própria Rede, ou seja, entre as demandas e ofertas de conteúdos entre os próprios Bancos de Leite dispersos pelo país – o **Fale Conosco** traduz a interlocução da Rede falando com a Rede. Ao mesmo tempo, o **Fale Conosco** atende também, e fortalece a Rede com fluxos de informação entre a mesma e os atores sociais situados em contextos locais específicos, ou seja, a Rede falando com a sociedade como um todo.

A interação se dá por meio de um formulário eletrônico padronizado, onde é possível classificar cada mensagem recebida por sua **natureza** (solicitação e informação) e também por **categorias**. Essas categorias, 20 no total, foram criadas com base na análise das mensagens anteriormente recebidas pelo e-mail da REDEBLH, quando este era o canal de comunicação utilizado pelos usuários. A categorização das mensagens propicia uma organização básica de informação

que permite a possibilidade de análise do perfil dos atores que interagem no espaço virtual.

Portanto, uma análise retrospectiva que explicita o perfil de **quem fala conosco**, e o que esses atores trazem de demandas e ofertas de informação e conhecimento para a Rede, abre a possibilidade de não só acompanhar sua evolução e amadurecimento, como também descortina um caminho para o aprimoramento constante no fluxo de conhecimento que é colocado em movimento, e conseqüente fortalecimento da Rede.

3. Justificativa Teórica

Tornou-se já lugar comum falar sobre a sociedade contemporânea a partir da centralidade do desenvolvimento científico e tecnológico e do impacto das TICs naquilo que se define “sociedade em rede”, ou “sociedade do conhecimento” ou “sociedade da informação”. A *Internet*, especialmente enquanto meio e mídia, deu início a uma reconhecida revolução nas práticas sociais, redefinindo e criando novos espaços de construção de conhecimento.

O planeta se tornou, ao mesmo tempo, menor em distância; e maior em densidade de uma população que “aparece” e que interage. Várias pessoas, ao mesmo tempo, em diferentes espaços geográficos, utilizam e produzem um livre fluxo de informações.

A cada minuto que passa, novas pessoas passam a acessar a internet, novos computadores são interconectados, novas informações são injetadas na rede. Quanto mais o ciberespaço se amplia, mais ele se torna “universal”, e menos o mundo informacional se torna totalizável” (LEVY, 1999, p.111)

Essa nova forma de organização social que surge deve ser entendida como um sistema dinâmico e ilimitado que promove a interação entre os atores sociais. Segundo Manuel Castells (2003) esse é meio de comunicação de “*muitos com muitos*”.

O conceito de rede emerge como uma metáfora para expressar uma nova forma de relacionamento entre atores sociais. Durante muito tempo, mais amplamente utilizado na psicologia social, a rede “(...) *expressa o universo relacional de um indivíduo, ou seja, o conjunto de relações e estruturas de apoio socioafetivo de cada um*” (FLEURY e OUVÉRY, 2007, p.15). Os mesmos autores apontam, entretanto, para um fenômeno recente relativo às redes, agora como estruturas policêntricas que ligam diferentes atores, organizações, ou nódulos vinculados entre si por meio de objetivos comuns, dentro de uma dinâmica gerencial que respondam às metas acordadas.

Concluem Fleury e Ouverney (2007, p.9) “*que as transformações recentes no papel do Estado e em suas relações com a sociedade impõem novos modelos de gestão que comportem a interação de estruturas e modalidades inovadoras de parcerias entre entes estatais e organizações empresariais ou sociais*”. A isso eles denominam *redes de política*, e Castells (1998) denomina de *Estado-rede*, ou seja, uma nova forma de política pública cuja estrutura e funcionamento assumem feições de flexibilidade, coordenação, participação cidadã, transparência, modernização tecnológica, profissionalização dos atores, retroalimentação e aprendizagem coletiva.

O florescimento das redes no âmbito das políticas públicas é discutido por meio de diferentes e vigorosas perspectivas e, no geral, são respostas a maior complexidade dos processos administrativos, em ambiente de mudança rápida, onde nenhum ator, isoladamente, pode controlar os processos. Isso é tão mais verdade quando se trata de políticas sociais, onde a inclusão e participação da sociedade nos projetos é condição necessária – múltiplos atores, interação de agentes públicos e privados, centrais e locais, com crescente demanda por benefícios e participação cidadã (Lechner, 1997).

É esse foco na participação cidadã que emerge das redes no campo das políticas públicas, ou, naquilo que Castells classifica de “*nova sociedade civil global*” (CASTELLS, 2003, p. 127), que torna necessária uma volta à psicologia social para lembrar que as redes são constituídas de pessoas¹, pois só elas podem estabelecer vínculos entre si, e não as organizações e os grupos. Dessa forma é possível, como proposto por Rovere (1998), estabelecer uma classificação dos vínculos que permite analisar o adensamento e profundidade de uma rede. São eles (Quadro 1):

¹ Na visão clássica que vem da área de administração, redes são arranjos formados por *pessoas, tecnologias e conhecimento*, o que será discutido no presente texto, em seguida.

QUADRO 1

Vínculos e valores nas redes sociais

Vínculos	Ações	Valor
5. Associar-se	Compartilhar objetivos e projetos	Confiança
4. Cooperar	Compartilhar atividades e/ou recursos	Solidariedade
3. Colaborar	Prestar ajuda esporádica	Reciprocidade
2. Conhecer	Conhecimento do que o outro é ou faz	Interesse
1. Reconhecer	Reconhecer que o outro existe	Aceitação

Fonte: Rovere, 1998, p.35

O foco na análise das redes nessa perspectiva situa-se, assim, nas relações entre os indivíduos, e abrem o espaço para se pensar os vínculos como fontes de aprendizagem e produção de novos conhecimentos. Do pessoal ao social, do indivíduo ao cidadão, as redes são um instrumento poderoso para entender os processos de mobilização, já que através delas as pessoas interagem, se influenciam e se engajam, e produzem novos esquemas cognitivos, de onde são forjadas as inovações sociais e a ação coletiva (SCHERER-WARREN, 1997).

Situados nos espaços virtuais, cada relacionamento pode ser entendido como um fluxo de informação entre os atores, ou, o conteúdo constitutivo de uma mensagem que promoveu o contato entre ambos. É nessa visão que **Fale Conosco**, e as mensagens que ele coloca em fluxo como mecanismo de ligação entre os atores, se apresenta como fonte de interesse e pesquisa para descortinar demandas e ofertas de conhecimento e recursos outros no âmbito da Rede.

Acredita-se que este canal de interatividade pode ser um acelerador do processo de produção de conhecimento que sustenta a REDEBLH, mostrando quem interage com quem, quais suas demandas de informação, e o perfil de

vínculo internamente à Rede, e entre esta e a sociedade, como anteriormente proposto por Rovere (1998). Uma análise exploratória dessa natureza deve apontar para o amadurecimento e aprofundamento da Rede ao longo do tempo.

Assim, tomando como foco de análise o universo de cerca de 1,5 mil mensagens recebidas pelo **Fale Conosco** ao longo dos últimos 18 meses, é que se objetiva conduzir a pesquisa ora proposta. Aqui, o projeto soma esforços a uma pesquisa em curso no ICICT/Portal Fiocruz, “*Gestão de Relacionamento com o Cidadão – GRC, Fale Conosco, Fale com a Fiocruz*”, que visa aprimorar a gestão do Fale Conosco do Portal Fiocruz. A proposta é fazer uso de um *software* de mineração de texto, *The Vantage Point*, para desenhar o perfil dos atores que interagem na Rede, e a esse perfil associar ao conteúdo das mensagens que circulam na Rede, ganhando subsídios para qualificar as relações e vínculos de conhecimento dentro da mesma. É expectativa que tais resultados possam auxiliar os gestores a, cada vez mais aprimorar e fortalecer o processo de aprendizagem e a produção de novos conhecimentos.

4 - Objetivos

Analisar, em caráter exploratório, as mensagens que circulam no canal de interação “**Fale Conosco**” do Portal da REDEBLH com vistas a ganhar evidências sobre o perfil dos interlocutores e sobre o padrão de demandas e ofertas de informação e conteúdos de conhecimento.

4.1 - Objetivos específicos

- Identificar o perfil dos atores que interagem na Rede e respectivas demandas de serviços e informações recebidas pelo **Fale Conosco**;
- Traçar o perfil da tipologia de atores por categoria de demandas;
- Identificar dinâmica das demandas ao longo do tempo;
- Ganhar indícios sobre Vínculos e Valores que sustentam a Rede.

5 - Metodologia

Para alcançar os objetivos propostos, as seguintes etapas serão cumpridas:

1. Inicialmente será feita a extração do universo de mensagens recebidas pelo **Fale Conosco** a partir da base de dados da REDEBLH. Essa etapa, aqui denominada Processamento de Dados, será realizada em parceria com a equipe da pesquisa em curso no ICICT/Portal Fiocruz, “*Gestão de Relacionamento com o Cidadão – GRC, Fale Conosco, Fale com a Fiocruz*”. De perfil estritamente técnico (Quadro II), o resultado dessa etapa é um arquivo de dados contendo as mensagens categorizadas nos seguintes campos: empresa, cidade, estado, sexo e mensagem. O campo *nome* será obliterado, garantindo a confidencialidade do interlocutor. Importante enfatizar que o tratamento de *text mining* a ser realizado nessa etapa vai gerar, para cada uma das cerca de 1,5 mil mensagens analisadas, um conjunto de termos em linguagem natural, ou palavras-

chave com conteúdo semântico, que deverão ser padronizados na etapa seguinte;

Quadro II

Fase: Processamento dos Dados

Etapa I - Análise da estrutura da base de dados do Fale Conosco da REDEBLH.

Esta etapa inicial já foi realizada pelo projeto do Portal Fiocruz, desnecessária, assim, sua execução no presente projeto.

Etapa II - Desenvolvimento de filtros

Esta etapa inicial já foi realizada pelo projeto do Portal Fiocruz, desnecessária, assim, sua execução no presente projeto.

Etapa III - Migração e mineração

Nesta etapa, o banco de dados do Fale Conosco do Portal da REDEBLH será migrado, com base nos filtros desenvolvidos anteriormente, para software de *text mining*.

Etapa IV - Análise dos resultados

Nesta etapa, será avaliado se a mineração foi adequada aos filtros indicados. Caso negativo faz-se necessário o desenvolvimento de novos filtros.

Etapa V - Elaboração do relatório de mineração

Nesta etapa, a mineração de texto será disponibilizada para análise e interpretação dos resultados.

2. De posse do arquivo gerado na etapa anterior, e feitas as análises de consistência qualitativa dos dados, proceder-se-á a etapa de padronização do conteúdo das demandas (de linguagem natural para linguagem padronizada). Para isso será utilizado o tesouro DeCS (Descritores em Ciências da Saúde). Como resultado dessa etapa, para cada mensagem, além da categorização padrão do Formulário de Solicitação disponibilizado no Portal da Rede, será também atribuído um conjunto de descritores padronizados, o que permitirá uma categorização mais robusta do conteúdo das mensagens;

3. Nessa etapa será elaborada uma matriz de atributos para cada mensagem, a partir da qual serão realizados os cruzamentos de campos de forma a apreciar o perfil dos interlocutores, e respectivas demandas/ofertas de informação. As seguintes análises deverão ser realizadas: descrição qualitativa e quantitativa das solicitações do **Fale Conosco**; análise e categorização das demandas segundo perfil do interlocutor X perfil das demandas; padrão e dinâmica de mudanças de temáticas ao longo do período analisado, dentre outros.

4. Uma última etapa, essencialmente exploratória, será dedicada a uma iniciativa de relacionar os descritores padronizados das mensagens com os vínculos propostos por Rovere (1998), o que pode em muito enriquecer os resultados da pesquisa.

A metodologia adotada deverá, ainda, propiciar a orientação para aprimoramento dos conteúdos disponíveis no Portal da REDEBLH, mais especialmente, no que diz respeito à elaboração de um serviço de “Perguntas mais frequentes”. Da mesma forma, poderá ser possível criar novos conteúdos e mesmo novos *links* para serviços/setores internos e externos à Fiocruz.

6 - Cronograma

ETAPAS	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
EXTRAÇÃO, PROCESSAMENTO DE DADOS E ANÁLISE DE CONSISTÊNCIA.	■	■	■	■								
ANÁLISE DOS DADOS E GERAÇÃO DE RELATÓRIOS		■	■	■	■	■	■	■				
ELABORAÇÃO DE MATRIZ DE ATRIBUTOS E ANÁLISE EXPLORATÓRIA DOS VÍNCULOS								■	■	■		
GERAÇÃO DO "PERGUNTAS MAIS FREQUENTES"									■	■		
RELATÓRIO FINAL											■	■

7 – Resultados esperados

Espera-se, a partir da análise do universo das mensagens recebidas por meio do ***Fale Conosco*** da REDEBLH, desenhar o perfil dos atores que interagem na Rede, bem como a evolução das demandas de informação ao longo do tempo. Adicionalmente, espera-se poder gerar subsídios que permitam qualificar as relações e vínculos de conhecimento dentro da Rede. Finalmente, e não menos importante, é expectativa que se possa coletar evidências que auxiliem no aprimoramento constante dos conteúdos disponibilizados, inclusive na elaboração de um conteúdo sobre “Perguntas Mais Freqüentes”.

8- Referências

MAIA, P. R. S. **Geração, Difusão e Apropriação do Conhecimento na Rede Nacional de Banco de Leite Humano**. Rio de Janeiro: Fundação Oswaldo Cruz, 2004. 100p. Tese de Doutorado, Pós-Graduação em Saúde da Criança e da Mulher do Instituto Fernandes Figueira da Fundação Oswaldo Cruz. Rio de Janeiro, 2004.

TERRA J.C.C; GORDON C. **Portais corporativos. A revolução na gestão do conhecimento**. São Paulo: Negócio Editora, 2002.

LEVY, P. **Cibercultura**. São Paulo :Edtora 34, 1999.

CASTELLS M. **A Galáxia Internet**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

_____. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1998.

FLEURY, S. E OUVENEY, A. M. **Gestão de redes. A estratégia de regionalização da política de saúde**. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2007.

LECHNER, N. **Three forms of social coordination**. CEPAL Review, United Nation, v.61, 1997.

SCHERER-WARREN, I. Redes e espaços virtuais: uma agenda para pesquisas de ações coletivas na era da informação. **Cadernos de Pesquisa**, UFSC/PPGSP, n.11, jul.1997.

ALMEIDA, F. C. et. al. **Data mining no contexto de Customer Relationship Management**. Disponível em: <http://64.233.179.104/scholar?hl=pt-BR&lr=lang_pt&q=cache:Fe9Ro1ReHoJ:www.ead.fea.usp.br/WPapers/2002/02-010.pdf+fernando+c+de+almeida+crm>. Acesso em 17 jun. 2007.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa sobre o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil 2006**. Disponível em: << <http://www.cetic.br/tic/2006/indicadores-2006.pdf>>. Acesso em 18 Jun 2007.

ITO, M. et al. **Proposta de um modelo para a gestão do relacionamento de pacientes crônicos (GRPC) utilizando a tecnologia CRM**. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE INFORMÁTICA EM SAÚDE, 9., São Paulo, 2004. **Anais online**.

SBIC: 2004. Disponível em: <<http://www.sbis.org.br/cbis9/arquivos/98.pdf>.>
Acesso em 17 jun. 2007.

KOBUS, L. S. G. et al. **Descoberta de conhecimento em bases de dados: contribuição para identificação de usuários para programas de gerenciamento de caso.** In: **CONGRESSO BRASILEIRO DE INFORMÁTICA EM SAÚDE**, 10., Florianópolis, 2006. **Anais online.** SBIS: 2006. Disponível em: <http://www.sbis.org.br/cbis/arquivos/732.PDF>. Acesso em 18 jun. 2007.

GONZALEZ DE GOMEZ, Maria Nélide. **Novos cenários políticos para a informação.** Ci. Inf., Brasília, v. 31, n. 1, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/>>. Acesso em: 18 jun 2007.

SANTOS, J. R. dos., SOARES, P. R. R., FONTOURA, L. F. M. **Análise de conteúdo: a pesquisa qualitativa no âmbito da geografia agrária.** In: ENCONTRO ESTADUAL DE GEOGRAFIA, 24., Santa Cruz do Sul - RS. UNISC. 2004. (Resumo Expandido). Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/labes/Artigos/Orientados/Jefferson1.pdf>>. Acesso em 18 jun. 2007.