

COMPORTAMENTO DE BUSCA DA INFORMAÇÃO E COMPETÊNCIA INFORMACIONAL: ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DE USUÁRIOS DE UM SISTEMA MÉDICO ESPECIALIZADO.

INFORMATION SEARCH BEHAVIOR AND INFORMATION COMPETENCE: A STUDY ON THE PERCEPTION OF USERS OF A SPECIALIZED MEDICAL SYSTEM.

COMPORTAMIENTO DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN Y COMPETENCIA DE INFORMACIÓN: UN ESTUDIO SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE UN SISTEMA MÉDICO ESPECIALIZADO.

Lucas Serafim Caldeir  
Unespar  
lucas.ser.cal@gmail.com

Cleverson Molinari Mello  
cleverson.mello@unespar.edu.br

Elaine Cristina Lopes  
elaine.lopes@unespar.edu.br

Manoela Luvizotto Ferraz  
manoelaluvizotto@hotmail.comC



Este é um artigo de acesso aberto distribuído sob os termos da Creative Commons Attribution License  
This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License  
Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la Creative Commons Attribution License

## RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo avaliar o comportamento de busca de informações e a competência informacional dos pacientes de uma rede de clínicas particulares na cidade de Paranaguá-PR. A metodologia da pesquisa caracteriza-se como quali-quantitativa, com a participação de 305 pessoas. O instrumento de pesquisa utilizado foi um questionário *online* na ferramenta *Google Docs*. Para a análise dos dados utilizou-se a estatística descritiva, com a utilização de tabelas de frequências. Posteriormente, parte-se para a análise qualitativa dos dados obtidos, auferindo inferências baseadas nas interpretações dos dados e correlação com o referencial teórico construído. O resultado da pesquisa demonstra que grande parte dos indivíduos não apresentam um padrão para a busca de informações e nota-se que a falta de uma padronização estabelecida pela empresa. Propõe-se o uso de uma ferramenta de acesso a informações sobre especialidades médicas e diagnósticos que neste caso pode constituir-se de um manual de especialidades disponibilizado pela empresa, além da sugestão de maior investimento em tecnologias e capacitação para ao acesso de usuários.

**Palavras-chave:** Saúde, Capacitação, Conhecimento.

## ABSTRACT

The present work aims to evaluate the information seeking behavior and the informational competence of patients in a network of private clinics in the city of Paranaguá-PR. The research methodology is characterized as qualitative-quantitative, with the participation of 305 people. The research instrument used was an *online* questionnaire in the *Google Docs* tool. Descriptive statistics were used for data analysis, with the use of frequency tables. Subsequently, the qualitative analysis of the data obtained is started, drawing inferences based on the interpretations of the data and correlation with the theoretical framework constructed. The research result shows that most individuals do not have a standard for the search for information and it is noted that the lack of standardization established by the company. It is proposed the use of a tool to access information on medical specialties and diagnoses, which in this case may consist of a manual of specialties made available by the company, in addition to the suggestion of greater investment in technologies and training for user access.

**Keywords:** Health, Training, Knowledge.

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo evaluar el comportamiento de búsqueda de información y la competencia informacional de los pacientes en una red de clínicas privadas en la ciudad de Paranaguá-PR. La metodología de investigación se caracteriza como cualitativa-cuantitativa, con la participación de 305 personas. El instrumento de investigación utilizado fue un cuestionario en línea en la herramienta Google Docs. Se utilizó estadística descriptiva para el análisis de datos, con el uso de tablas de frecuencia. Posteriormente, se inicia el análisis cualitativo de los datos obtenidos, extrayendo inferencias a partir de las interpretaciones de los datos y correlación con el marco teórico construido. El resultado de la investigación muestra que la mayoría de los individuos no cuentan con un estándar para la búsqueda de información y se nota que la falta de estandarización establecida por parte de la empresa. Se propone utilizar una herramienta para acceder a la información de especialidades médicas y diagnósticos, que en este caso puede consistir en un manual de especialidades puesto a disposición por la empresa, además de la sugerencia de mayor inversión en tecnologías y capacitación para el acceso de los usuarios.

**Palabras clave:** Salud, Formación, Conocimiento.

## INTRODUÇÃO

O uso da informação estratégica é fundamental em qualquer organização, estando presente também em serviços de saúde. É um componente do planejamento estratégico, já que auxilia nas tomadas de decisão tanto dos profissionais de saúde de alta cúpula quanto para os pacientes que utilizam os serviços prestados, considerando-se, sobretudo, que as informações fornecidas em órgãos de saúde devem prezar por uma garantia de qualidade, uma vez que agregam valor ao que se deseja alcançar (MOTA, PEREIRA, SOUSA, 2014).

Nesse sentido, argumenta-se sobre a importância do estabelecimento de critérios de comportamento de busca da informação que servirá como subsídio para a formação de indivíduos competentes em informação para que novos conhecimentos sejam construídos e a tomada de decisão, em

todos os âmbitos, seja propiciada. Destaca-se que o comportamento informacional geralmente compreende uma das etapas da elaboração de uma determinada atividade ou do processo de tomada de decisão como a escolha de um médico especialista por exemplo, congregando a necessidade, busca e uso da informação para que essa decisão seja eficiente.

Sob essa perspectiva, Wilson (1999) destaca que os estudos sobre comportamento de busca da informação não estão limitados a aplicação de usuários de organizações, ao contrário, podem ser aplicados a um consumidor que procura uma informação sobre um produto, ou um indivíduo que sofre, por exemplo, da doença de Alzheimer e que busca por mais informação sobre tratamento e diagnóstico.

A Competência Informacional por sua vez é desenvolvida constantemente, sendo que no caso dos gestores e profissionais de saúde é necessária especial atenção considerando-se a importância da sua aplicação na rotina diária de trabalho. Alternativas e ações baseadas em informações estruturadas têm como foco envolver os pacientes ao ambiente, adequando o sistema e aumentando sua eficiência, contribuindo para o sucesso da organização (GALVÃO, 2012).

Defende-se que a informação quando gerida da forma adequada, considerando-se o ambiente interno e externo, promove uma reorientação da maneira competitiva que direciona o sistema atual, fazendo com que os envolvidos (provedores, planos de saúde, empregadores, fornecedores, consumidores e governos) tenham subsídios para a análise das suas estratégias, práticas operacionais e modelos de estruturas organizacionais.

No que se refere a informação como insumo estratégico, o presente estudo possui como cerne o público externo, principal fonte de interesse nas informações empresariais. Destaca-se que os usuários de serviços de saúde nem sempre possuem conhecimento acerca das especialidades, diagnósticos e tratamentos disponíveis. Acredita-se que o conhecimento sobre informações da área de saúde constitui-se como importante fator para a prevenção de doenças, diagnóstico precoce de doenças graves e tratamento adequados para doenças existentes. Trata-se da composição de necessidades informacionais de indivíduos que variam seu comportamento de busca dessas informações para tomada de decisão.

Desse modo, buscou-se avaliar o comportamento de busca de informações de pacientes que utilizam um serviço de gestão de saúde alternativa visando identificar a competência informacional como subsídio para a construção de conhecimento sobre especialidades médicas, diagnósticos e tratamentos. Para tanto, realizou-se um estudo sobre as necessidades informacionais e a competência informacional dos pacientes que procuram por serviços médicos, sendo que o estudo foi realizado com pacientes de uma rede de clínicas médicas particulares que oferece consultas e exames com preços reduzidos. A presente empresa apresenta um serviço diferenciado, com o propósito de atender pessoas que não tem acesso a um plano de saúde, uma vez que não existe mensalidades, mas que não encontram facilidade de acesso à saúde na rede pública. Neste sentido, buscou-se com este estudo compreender a competência sob a perspectiva da prestação de informações.

## REFERENCIAL TEÓRICO

### Apropriação de informações como suporte para a construção do conhecimento

A informação constitui-se de importante elemento dos fazeres humanos, seja na vida cotidiana ou no contexto profissional, todos os indivíduos utilizam a informações o tempo todo. No que se refere a este elemento tão crucial para realização de qualquer tarefa, destaca-se que não raro encontra-se confusões terminológicas, sendo que muitas vezes dados, informação e conhecimento são confundidos, o que faz necessário uma definição apropriada.

Davenport e Prusak (1998, p.2) conceituam dados como sendo “[...] conjuntos de fatos distintos e objetos relativos a eventos. Num contexto organizacional, dados são utilitariamente descritos como registros estruturados de transações”.

Para Le Coadic (2004, p.5):

a informação é um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual, em um suporte. A informação comporta um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem.

Quanto ao conhecimento, Setzer (1999, p. 2) o define como sendo, “uma abstração interior, pessoal, de alguma coisa que foi experimentada por alguém”.

Parte-se do pressuposto de que a informação é um conteúdo capaz de promover uma alteração na estrutura mental de uma pessoa, à medida que essa pessoa a compreende e a atribui significado. A partir desse pressuposto, defende-se que a informação é elemento necessário para o processo de construção do conhecimento. Independentemente do sentido e valor atribuído por cada pessoa, a informação é recebida e assimilada de acordo com as condições cognitivas e experiências e conhecimentos existentes. Por isso, a informação possui grande valor, sendo considerada um recurso imprescindível e cuja gestão é fundamental em qualquer segmento da sociedade. (LOPES, 2010, p. 27)

De forma complementar destacamos que Ilharco (2003, p.38) argumenta que “[...] a mesma informação pode ter significados diferentes e gerar possibilidades diversas em diferentes indivíduos e em diferentes situações”. E deste modo pode-se compreender que a informação é um elemento crucial para o processo de construção de conhecimento em qualquer indivíduo, o que significa dizer que todo processo de construção do saber, seja sobre uma situação ou tomada de decisão, parte do acesso a uma determinada informação. Nesse sentido, Barreto (2003, p.2) infere sobre o conceito de informação, afirmando que:

Especificado o conceito, a informação fica qualificada como um instrumento modificador da consciência do homem e de seu grupo social. Deixa de ser, somente uma medida de organização, por redução de incerteza, para ser a própria organização em si ao relacionar o homem ao seu passado e ao seu futuro e a um lugar do presente onde habita com outros. Fica, ainda, estabelecida uma relação entre informação, a sua produção pelo emissor e o conhecimento, este só se realizando se a informação for percebida e aceita, colocando o indivíduo sensível em um estágio melhor, consciente consigo mesmo e dentro de um mundo onde se realiza a sua odisseia individual.

Importante destacar que cada indivíduo se comporta de uma forma particular diante de uma mesma informação, o que salienta a necessidade de que as empresas, por exemplo, compreendam essas necessidades distintas quando elaboram suas estratégias visando o público-alvo.

### **Comportamento de busca da informação**

Os estudos acerca da relação existente entre necessidade informacional e o processo de busca informacional vêm se desenvolvendo e ampliando seu escopo sobretudo no contexto das relações entre consumidores e empresas. Isso se deve à concepção de que a necessidade informacional significa que o indivíduo necessita de informação como insumo para suprir às lacunas cognitivas existentes, cujo processo o leva a construção de novo conhecimento. Na relação entre empresa e consumidores este novo conhecimento pode ser sobre produtos e/ou serviços. Esse processo ocorre por meio de dinâmicas utilizadas pelos indivíduos de forma própria, uma vez que cada indivíduo ao reconhecer suas necessidades informacionais define uma estratégia de ação, bem como define uma estratégia de uso própria.

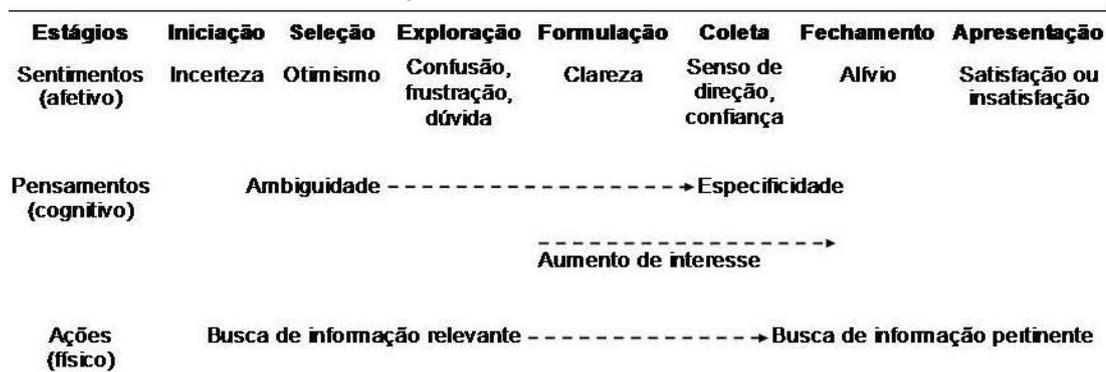
Nessa perspectiva, várias abordagens vêm sendo utilizadas para se analisar o comportamento desses usuários das informações. Os estudos sobre necessidades e usos de informação procuram investigar como os indivíduos buscam informação sobre algo, que fontes lhes são importantes e como as utilizam, bem como e para que buscam a informação e como será aplicada.

Destaca-se que a análise do comportamento de busca da informação fornece subsídios não apenas para se conhecer acerca do ato em si desenvolvido pelos indivíduos, mas também para se conhecer o contexto que envolve esse comportamento. De modo geral, grande parte das considerações quanto à busca de informação são mais relacionadas à forma como as pessoas usam as fontes de informação, do que relacionadas aos aspectos específicos e particulares de busca da informação, como o próprio processo de busca e transferência de informações (WILSON, 1999).

Dessa forma, independentemente do contexto que envolve um determinado comportamento de busca de informação, bem como os indivíduos presentes nesse processo, existe para cada comportamento informacional uma realidade, um objetivo, uma capacidade de interação com as fontes, bem como a percepção e os sentimentos do indivíduo. As distintas realidades influenciam o indivíduo pois um consumidor necessita de informação, como no caso do foco desta pesquisa que trata-se de usuários de serviços médicos que necessitam de informações muito específicas, e de acordo com as suas necessidades estes possuem distintos sentimentos, distintas percepções e distintas visões sobre o contexto, influenciando diretamente o comportamento informacional e, por consequência, o resultado da busca, apropriação e estabelecendo assim suas competências informacionais.

Considerando todos esses aspectos, destaca-se o modelo de Kuhlthau (1991) que apresenta uma sistematização dos sentimentos, pensamentos e ações dos indivíduos durante as etapas presentes no referido modelo, considerando que os sentimentos fazem parte do processo de busca da informação (Figura I). Também são consideradas as reações que ocorrem na fase em que o usuário ainda não sabe exatamente o que necessita informacionalmente. No referido modelo, analisam-se diversos sentimentos que podem ser encontrados em distintos comportamentos de busca de informação como confusão, ansiedade, questionamento e frustração, até o momento em que o indivíduo se satisfaça com o resultado obtido ou desista do processo de busca. Para esta autora, cada indivíduo possui uma visão de mundo e, portanto, o processo de busca é influenciado pelo *background* individual, bem como pela realidade que o cerca.

Figura I: Kuhlthau - Processo de Busca de Informação.



Fonte: Kuhlthau – 1993 – p.343 (Tradução nossa).

As pessoas ativamente e constantemente constroem sua visão de mundo assimilando e acomodando as novas informações com o que já conhecem ou com a experiência já vivenciada anteriormente. A busca de informação é um processo que envolve o *background* do indivíduo e, portanto, seus sentimentos pensamentos e reflexões, influenciando diretamente nas ações seguintes (KUHALTHAU, 1991).

Demais autores como Ellis (1989), apresentam modelos que avaliam padrões de comportamento que podem ocorrer no processo de busca de informação sendo que este autor considera algumas características do comportamento da atividade de busca, de forma que a inter-relação ou interação é detalhada por meio de características que recorrentemente são observadas durante o processo de busca de informação, realizados por distintos indivíduos. O autor destaca que o processo dependerá de circunstâncias únicas presentes no contexto que influenciarão determinadamente às atividades/ações que o indivíduo desempenhará durante a busca.

Já para Wilson (1999) o comportamento informacional (*information behaviour*) pode ser entendido como o campo mais geral de investigação que contempla o subconjunto comportamento de busca de informação (*information-seeking behaviour*) mais preocupado com a variedade de métodos empregados pelos indivíduos na descoberta e acesso aos recursos de informação que, por sua vez, contempla o subconjunto comportamento de busca em sistemas de informação (*information search behaviour*) que se preocupa com questões específicas relacionadas à interação do indivíduo com sistemas

de informação. No decorrer da busca, o indivíduo pode interagir com os sistemas de informação manual ou com sistemas de informação computadorizados.

Destaca-se que o comportamento informacional geralmente compreende uma das etapas da elaboração de uma determinada atividade/tarefa, congregando a necessidade, busca e uso da informação. Nesse sentido, o comportamento de busca da informação está associado à análise da informação que será utilizada para a realização de uma determinada atividade ou para uma tomada de decisão, como escolha de um produto ou serviço por exemplo. Dessa forma, compreende-se que o comportamento de busca da informação é um fator que deve ser considerado no momento da escolha de estratégias de gestão de clientes, considerando-se que a forma como os mesmos se comportam durante a busca de informações sobre a empresa é determinante para a formação das competências para busca e uso de informações que formará clientes bem informados e ativos.

### Competência Informacional (CoInfo)

Construir conhecimento é um processo natural dos indivíduos, tanto no que se refere às atividades sociais, quanto às atividades profissionais e para subsidiar as decisões cotidianas como escolha de produtos e serviços. No âmbito da saúde, a construção de conhecimento é essencial para a tomada de decisão rápida e assertiva, considerando-se tratar-se de uma especificidade que requer velocidade na escolha por estar vinculada ao bem-estar e muitas vezes a sobrevivência. No entanto, essa construção de conhecimento sobre as melhores especialidades médicas, profissionais, empresas da área, dependem de dois fatores, sendo o primeiro a busca eficiente de informações e conseqüentemente a Competência Informacional (CoInfo) para que este comportamento diante das várias informações leve o indivíduo a fazer a melhor escolha. Nessa perspectiva, a Competência Informacional (CoInfo) se constitui em um elemento fundamental para qualquer empresa, seja internamente considerando os profissionais que ali atuam, ou externamente, considerando os clientes que buscam informações sobre seus produtos ou serviços.

O termo competência informacional deriva da expressão *Information Literacy* surgida pela primeira vez na literatura em 1974 em um relatório intitulado *The information service environment relationships and priorities*, cujo propósito era o de descrever uma série de produtos e serviços de informação (DUDZIAK, 2001). Neste período a gestão empresarial acompanhava o desenvolvimento da Teoria Sistêmica que, de acordo com Chiavenato (2003) proporcionava uma visão abrangente e holística indicando propriedades gerais das organizações especialmente por meio da inter-relação de informações complementares diferentes. Neste sentido, compreende-se que informação e o modo como os indivíduos se relacionam com a mesma, passou a ser alvo de pesquisas de diversos campos científicos.

De um modo geral, a Competência Informacional (CoInfo) pode ser entendida como um processo capaz de promover habilidades em relação às informações, assim como aprimorar as já existentes com o propósito de tornar os indivíduos capazes de realizar análises críticas em um contexto informacional. (SANTOS, 2011)

Embora o conceito de Competência Informacional (CoInfo) tenha seu desenvolvimento marcado no campo da Biblioteconomia e seus espaços informacionais, compreende-se ser este um processo que pode ser amplamente utilizado, sobretudo quando se trata dos indivíduos em espaços onde as habilidades críticas e cognitivas são necessárias. No campo da gestão empresarial, nota-se a importância de se desenvolver habilidades informacionais na formação de indivíduos sejam estes no contexto interno ou externo a empresa como dito anteriormente.

Pode-se definir Competência Informacional (CoInfo) como um processo contínuo e dinâmico, que envolve não só o reconhecimento, a compreensão, a apropriação de signos e símbolos, mas, além disso, saber aplicá-los na vida cotidiana de forma eficiente. Para tanto, existem vários modelos, métodos e técnicas relacionados ao conceito. Como exemplo pode-se citar: Irving (1985), Kuhlthau (1988), Stripling/Pitts (1988), Big(1990), Osla (1999) e Gavilán (2006), entre outros.

Destaca-se como principais características da Competência Informacional (CoInfo):

- a) Capacidade de reconhecer as necessidades informacionais e formular questões.

- b) Capacidade de identificar, acessar, buscar, pesquisar e localizar informação em qualquer mídia.
- c) Capacidade de organizar, analisar e avaliar informação.
- d) Capacidade de usar eficazmente informação para uma aplicação prática e solução de problemas.
- e) Capacidade de apropriar-se de informação para gerar novo conhecimento, aprender a aprender. (ALA, 1989, tradução livre).

Deste modo, compreende-se a Competência Informacional (CoInfo) na perspectiva da educação para a informação, considerando-se no contexto externo, foco desta pesquisa, a perspectiva dos indivíduos acerca das informações sobre a empresa e de que modo isso infere no processo de construção do saber, do conhecimento. Esse conhecimento acerca das informações sobre os negócios da empresa constitui-se de importante subsídio no processo de elaboração de estratégias para criação de diferencial competitivo.

Além disso, a Competência Informacional (CoInfo) também possibilita a aprendizagem contínua, uma vez que quanto mais o paciente, no caso das especialidades médicas, aplicarem suas competências e habilidades para acessar, selecionar, analisar e usar informações sobre suas necessidades, mais condições terá para se antecipar às situações de risco, mais atento aos métodos de prevenção e mais capacitado para compreender os diagnósticos.

### **Especificidades da área de saúde**

As informações que são produzidas ou utilizadas por profissionais da área de saúde servem como diagnóstico e tratamento às condições de vida das pessoas que buscam auxílio. É fundamental que sejam claras, objetivas, efetivas, transmitindo confiança a quem necessita, uma vez que podem agravar a situação de saúde do paciente caso apresente alguma irregularidade e não sejam propagadas de uma forma homogênea (GALVÃO, 2012). Deste modo, é essencial investimento na gestão das informações produzidas neste setor, considerando suas especificidades.

As limitações presentes no setor público de saúde, exigiu que as classes C e D, que antes não faziam uso dos serviços oferecidos pelo mercado privado, passassem a procurar nesse setor uma alternativa. Isto vem contribuindo para o desenvolvimento de soluções e estratégias dedicadas a esse segmento. No entanto, trata-se de um segmento novo, que ainda carece de melhorias e planejamento adequado quanto a forma como seus serviços são direcionados e apresentados aos públicos de interesse, sobretudo no que diz respeito à comunicação e prestação de informações sobre especificidades da área médica.

Existem algumas alternativas que contribuem com uma melhor divulgação de informação, podendo se destacar o oferecimento de materiais educativos ou audiovisuais para os profissionais de saúde e pacientes com recomendações e curiosidades relacionadas ao atendimento clínico, assim como promover palestras dos profissionais de saúde aos pacientes que buscam tratamento (SACKETT, 1998).

A qualidade das informações prestadas pode ser notada desde os registros dos prontuários dos pacientes, como se a letra é ilegível, não apresenta rasuras ou termos de difícil compreensão; erros de identificação; registro realizado em prontuário errado; preenchimento incorreto, dentre outros aspectos, caso existam irregularidades providências precisam ser tomadas pela organização (CORREIA, PADILHA, VASCONCELOS, 2014).

Mas além disso, a clareza com que as informações sobre especialidades médicas, diagnósticos, exames laboratoriais e clínicos, além das possibilidades de tratamento, muitas vezes não são divulgadas de modo eficiente, o que causa uma lacuna informacional e a falha no processo de construção de conhecimento nos pacientes. Ou seja, nesse ambiente as informações são de suma importância, considerando-se que dizem respeito a vida de indivíduos e a necessidades primárias de todo ser humano, qual seja, as ligadas a saúde. Deste modo, é fundamental que a área apresente forma de interagir no tocante a comunicação pensando no público final, que possui interesse neste tipo de negócio.

Na área da saúde há peculiaridades que a tornam bem específica no que se refere ao contexto informacional, tendo em vista os aspectos éticos inerentes aos desafios de se lidar com seres humanos.

Aprender a coletar e utilizar competentemente todas as informações na área da saúde, bem como os resultados delas advindos, implica trabalhar dentro de uma lógica que envolve compartilhamento, trabalho cooperativo e dialogicidade. (CAVALCANTI, *et al*, 2012)

Lembrando que, no que diz respeito a este estudo, a área pesquisada trata-se de um segmento relativamente novo, que opera entre a saúde pública e os planos de saúde que cobram mensalidades. Neste caso, trata-se de um segmento que, portanto, precisa lançar mão de estratégias para sobrevivência.

## METODOLOGIA

Do ponto de vista da abordagem, esta pesquisa apresenta-se como sendo de caráter quali-quantitativo, considerando que está alicerçada em análises e interpretações que buscam apresentar a relação entre o tema e os indivíduos que fazem parte desse contexto. Contudo ampara-se nos instrumentos de análise qualitativa, pois busca a compreensão aprofundada de um grupo social específico e suas organizações. (GOLDENBERG, 1997). Considera-se descritiva pois partiu do levantamento de informações inerentes ao assunto proposto, buscando identificar os aspectos e características a fim de responder o problema de pesquisa. Segundo Gil (2002), as pesquisas relacionadas a esse tipo têm como objetivo primordial descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis.

Nesse contexto, a pesquisa reuniu um escopo que fosse capaz de contemplar os indivíduos consumidores de produtos de saúde, neste caso entendidos como pacientes que buscam atendimento especializado que contribuiriam com os resultados almejados, quais sejam, as evidências quanto a Competência Informacional (CoInfo) no âmbito das especialidades oferecidas nesta modalidade de sistema de saúde. Desse modo, a pesquisa teve como universo os pacientes que procuram pela rede de serviços de saúde particular, sendo especificamente pacientes de um Instituto que viabiliza consultas médicas especializadas sediado na cidade de Paranaguá-PR e que atende todo o litoral do Paraná.

Participaram da pesquisa 305 pessoas sendo que a construção de tal amostragem seguiu critérios não probabilísticos, considerando o grande volume de pacientes que procuram atendimento nesta empresa e, considerando que trata-se de um público de difícil quantificação. Neste sentido, realizou-se a escolha do método não probabilístico de amostragem por conveniência, que trata-se da escolha de respondentes de acordo com as pessoas que estejam ao alcance do pesquisador (HILL e HILL, 2005).

A coleta de dados foi realizada através da aplicação de questionários com questões estruturadas de acordo com os objetivos propostos por essa pesquisa, tendo sido utilizado a ferramenta *Google Docs* que viabiliza o acesso via web. De acordo com Gil (2002, p. 121) questionário pode ser definido como uma técnica de investigação social composta por um conjunto de questões que são submetidas a um grupo de pessoas com o objetivo de obter informações sobre conhecimentos, crenças, valores, interesses, entre outros.

Para a análise dos dados utilizou-se como método a estatística descritiva, com a utilização de tabelas de frequências. Posteriormente, parte-se para a análise qualitativa dos dados obtidos, auferindo-se inferências baseadas nas interpretações dos dados e correlação com o referencial teórico construído. Deste modo, foi possível averiguar a convergência dos dados e as devidas interpretações qualitativas com os objetivos propostos. Os questionários foram aplicados no período de Julho a Novembro de 2019.

## RESULTADOS

De acordo com a ALA (1989, p.1) para ser competente em informação uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. Neste sentido, o presente estudo buscou categorizar os resultados obtidos com o propósito de compreender os mecanismos que influem na competência informacional dos usuários do serviço de saúde analisado. Deste modo criou-se as seguintes categorias:

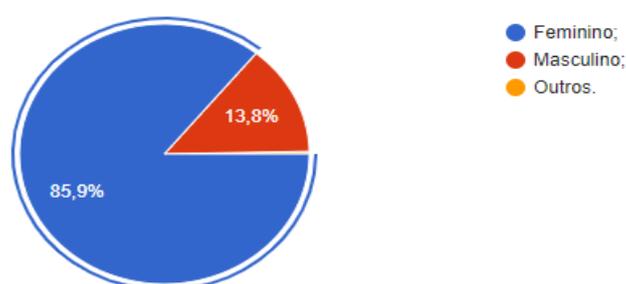
- Reconhecimento da necessidade informacional
- Habilidade para localizar e acessar a informação
- Uso da informação

A seguir os resultados serão apresentados, juntamente com suas análises e inferências, de acordo com as categorias acima.

### Reconhecimento da necessidade informacional

Inicialmente buscou-se investigar o gênero dos participantes da pesquisa.

Gráfico I: Gênero

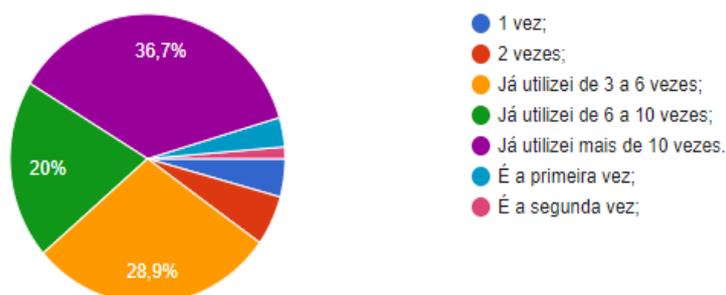


Fonte: Elaborado pelos autores.

Tais informações são importantes pois inferem sobremaneira no comportamento de busca de informações sobre o tema pesquisado, considerando-se que as mulheres costumam buscar mais por serviços de saúde. De acordo com a Pesquisa Nacional de Saúde (PNS) divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (2016), sobre busca por serviços de saúde, entre as mulheres o índice foi de 78%, contra 63,9% dos homens. As mulheres brasileiras vão mais ao médico do que os homens, revela a pesquisa.

Posteriormente avaliou-se a frequência de uso do serviço, para que fosse possível considerar o padrão de comportamento de busca das informações.

Gráfico II: Frequência no uso dos serviços



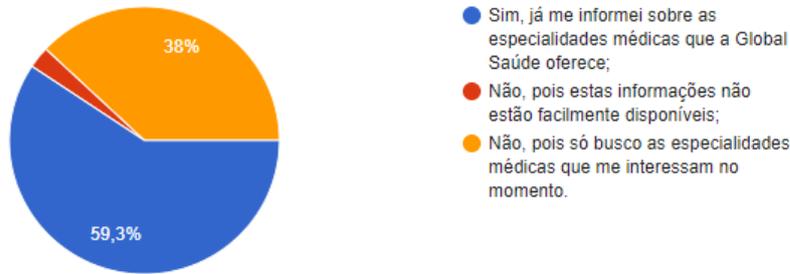
Fonte: Elaborado pelos autores.

Nota-se que o percentual de usuários que utilizou de 6 a 10 vezes ou mais corresponde a grande parte dos participantes, o que pode ser considerado positivo já que a análise do comportamento ganha maior robustez. Esse número corresponde a 173 respondentes, em um período de quatro meses.

Neste caso, é importante destacar que a busca de informação é um processo que envolve o *background* do indivíduo e, portanto, seus sentimentos pensamentos e reflexões, influenciando diretamente nas ações seguintes (KUHLTHAU, 1991). Neste sentido, infere-se que o conhecimento prévio da empresa pode influir no comportamento de busca de informações sobre os serviços.

Na sequência, os participantes foram questionados sobre se tem conhecimento sobre as especialidades médicas que a empresa oferece.

**Gráfico III:** Conhecimento sobre especialidades médicas.



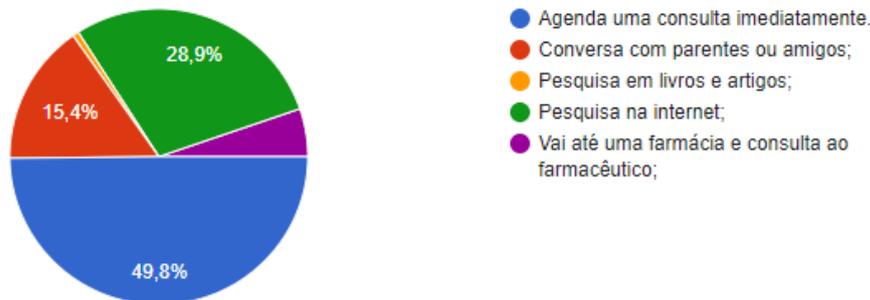
Fonte: Elaborado pelos autores.

O resultado mostra que um grande percentual (38%), que corresponde a 116 participantes, desconhece as especialidades médicas que a empresa oferece. Embora o maior percentual seja de indivíduos que conhecem (59,3%), nota-se que uma parte considerável se comporta exatamente considerando suas necessidades informacionais momentâneas. Deste modo é importante considerar o comportamento informacional do indivíduo, porquanto este serve como base para o processo de reconhecimento de necessidades informacionais, bem como estabelece o comportamento de busca, sendo que ambos fazem parte do processo de estabelecimento de uma competência informacional. Segundo Bartalo (2009), “o comportamento de busca da informação só se inicia e se desencadeia a partir do momento em que o indivíduo sente a necessidade de informação”. Desta maneira, o contexto analisado demonstra que os indivíduos recorrem as informações sobre as especialidades ao perceber sua necessidade.

### Habilidade para localizar e acessar a informação

A categoria que busca analisar o comportamento dos usuários no tocante a busca por informações relevantes foi iniciada questionando os participantes sobre a atitude dos mesmos quando estes têm uma dúvida sobre alguma doença ou sente algum desconforto em seu organismo.

**Gráfico IV:** Meio pelo qual realiza agendamentos.



Fonte: Elaborado pelos autores.

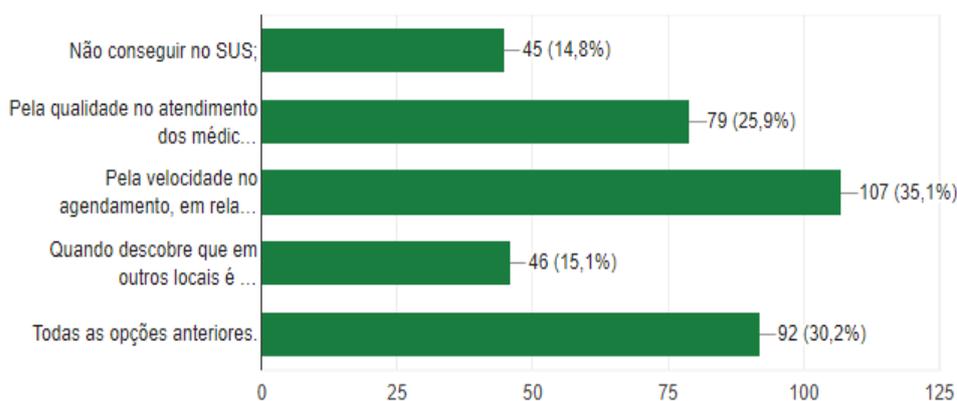
A busca informacional trata-se da maneira particular como cada indivíduo busca informações para a solução dos seus problemas. De acordo com CHOO (2006, p.84) “é o processo pelo qual o indivíduo procura informações de modo a mudar seu estado de conhecimento”. Destaca-se ainda que durante esse processo de busca de informação, manifestam-se alguns comportamentos típicos, entre os quais identificar

e selecionar as fontes para coleta dessas informações, bem como o processo de avaliação da informação. (CHOO, 2006).

Um ponto importante acerca desta questão diz respeito ao crescente uso da internet para realização de buscas sobre sintomas de doenças. O resultado desta pesquisa apontou que 88 pessoas (28,9%) apresentam como primeira ação a busca na internet quando possuem dúvidas ou desconfortos, o que pode levar a muitas imprecisões e demora no diagnóstico. Recentemente o hospital Albert Einstein de São Paulo e a Google Brasil fecharam uma importante parceria com o propósito de colocar como resultados primários de buscas relacionadas a estes conteúdos, quadros com informações sobre saúde revisadas por profissionais do hospital (EINSTEIN, 2016).

Na sequência, os participantes foram questionados sobre as circunstâncias ou motivos que os levam a optar pela empresa analisada, em detrimento de outras opções dentro da área de saúde.

**Gráfico V:** Motivos para escolha da empresa.

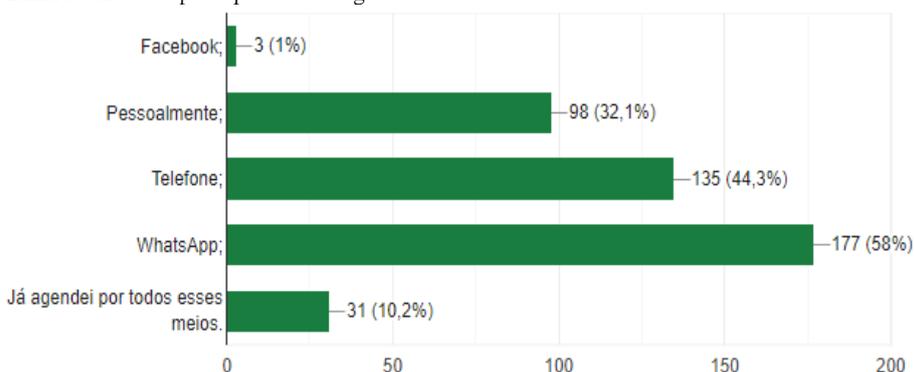


Fonte: Elaborado pelos autores.

A Competência Informacional (CoInfo) como resultado da apropriação adequada e oportuna de informações baseadas em competências e habilidades dos indivíduos, perpassa pelos processos de comportamento de busca das informações e podendo terminar no processo de tomada de decisão. No caso estudado, informações como valor, tempo de espera para atendimento, velocidade no diagnóstico e deficiências nos serviços públicos, são fatores que subsidiam o comportamento informacional dos indivíduos os levando a tomada de decisão que, neste caso, se refere a escolha pela empresa analisada. Neste sentido, infere-se que o comportamento informacional decorre de uma necessidade de informações para uma determinada tomada de decisão e, quando o indivíduo possui habilidades para encontrar as informações necessárias este pode ser considerado competente em informação.

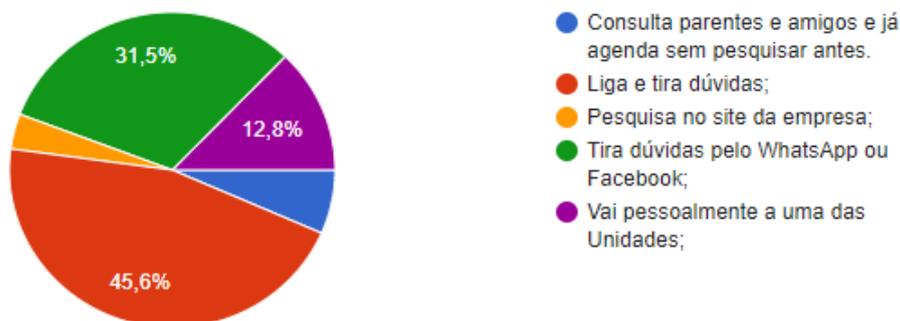
Posteriormente, ao serem consultados sobre qual a forma como realizam contato com a empresa, seja para agendamentos ou coleta de informações, os participantes apresentaram os seguintes resultados.

**Gráfico VI:** Meio pelo qual realiza agendamentos.



Fonte: Elaborado pelos autores.

**Gráfico VII:** Informações sobre especialidades médicas.



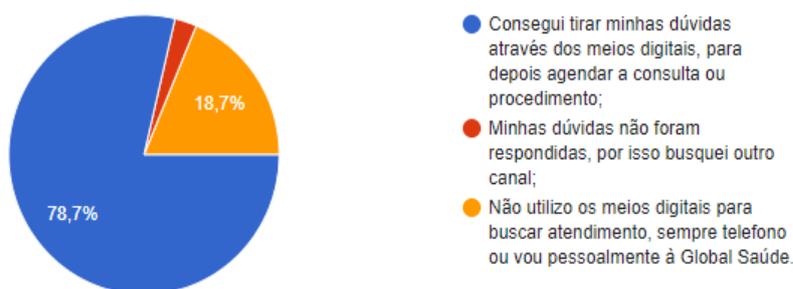
Fonte: Elaborado pelos autores.

Nota-se que grande parte dos participantes indicaram que utilizam o aplicativo *WhatsApp*, seguido pelo agendamento ou coleta de informações sobre especialidades médicas por telefone. Uma das redes sociais mais acessadas mundialmente, o *Facebook*, muito utilizada pela empresa apresentou um percentual quase nulo. Neste sentido, Miranda (2006), destaca que o comportamento informacional é desenvolvido pelos indivíduos para buscar as informações nos mais variados canais e fontes, sendo que todo o trabalho realizado é no intuito de atender uma necessidade informacional.

O comportamento de busca de informações depende essencialmente de como cada indivíduo percebe sua necessidade, mas também depende do suporte informacional, ou seja, o meio utilizado para coletar informações relevantes. No caso da área de saúde, considera-se o fator emergencial como ponto fulcral para a escolha do meio de comunicação e, neste caso, o indivíduo naturalmente opta por um meio que apresente maior tempestividade.

A questão seguinte buscou avaliar os suportes informacionais, com destaque para os meios digitais como as ferramentas *WhatsApp*, *Facebook* e *website*. O objetivo é avaliar o volume de uso destes canais, bem como sua eficiência. O resultado é apresentado abaixo.

**Gráfico VIII:** Utilização dos meios digitais.



Fonte: Elaborado pelos autores.

Este resultado expressa o atual estado da arte das Tecnologias de Informação e comunicação (TICs) que avançam em serviços e velocidade de acesso e disponibilização de informações. Crocco *et al* (2011, p. 67) argumentam que “a internet constitui um novo domínio e interação que influenciou e continua a influenciar transformações nas relações estabelecidas”. Deste modo, as organizações passaram a ver a internet como uma importante ferramenta de aproximação com seus públicos de interesse. Por meio da internet é possível responder dúvidas, fechar negócios, conhecer o perfil do cliente e estabelecer o perfil da empresa de acordo com as necessidades dos clientes. Trata-se de um importante recurso para toda e qualquer organização.

## Uso da informação

O resultado da pesquisa apresenta um cenário onde os respondentes comportam-se de forma passiva diante das informações disponibilizadas pela empresa. Isso significa que os mesmos obtêm as informações que lhes convém no momento em que necessitam, não havendo maior grau de interação ou apropriação de informações com o propósito de construir conhecimento posterior, ou seja, a necessidade informacional dá início ao processo de busca da informação momentânea, passando para a escolha da fonte de informação, apropriação da informação, construção do conhecimento ou modificação do conhecimento já existente e finalmente o uso da informação baseada em um novo conhecimento levando ao resultado, conforme Figura II.

Figura II: Comportamento baseado em informação



Fonte: Elaborado pelos autores.

Destaca-se que, por se tratar de uma área cujas particularidades exigem um grau de conhecimento específico, o conhecimento acerca das possibilidades ofertadas pela empresa só pode ser construído com base na educação para a informação. Nesse sentido, argumenta-se que a disponibilização de informações com viés educacional para este público, centra-se na teoria base da Competência Informacional (CoInfo).

Neste sentido, argumenta-se que os indivíduos devem ser conduzidos para uma cultura que os faça compreender a informação como elemento que fundamenta a construção e geração de conhecimento quando compreendida no contexto de sua aplicabilidade prática fonte de sua necessidade informacional. Para tanto, é necessário que tenha a Competência Informacional (CoInfo) para que seja capaz de lidar com as informações existentes (SANTOS, 2017)

Deste modo, os participantes foram questionados sobre se os mesmos acreditam que um manual médico disponível gratuitamente os ajudaria a entender melhor sobre especialidades, diagnósticos, tratamentos, entre outras informações sobre essa área. O resultado indicou que para 91,8%, correspondente a 280 pessoas, este recurso seria sim de grande utilidade. É importante destacar que a oferta de subsídios via ferramentas para acesso, coleta e uso de informações é fundamental para o processo de estabelecimento do comportamento de busca da informação e da formação de Competência Informacional (CoInfo), o que leva os indivíduos a construção de conhecimento e tomada de decisão assertiva.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como principal objetivo avaliar a relação entre uma rede de atendimento alternativo de gestão de saúde e seus clientes. Para tanto, a pesquisa reuniu um escopo que fosse capaz de contemplar os indivíduos consumidores de produtos de saúde, neste caso entendidos como pacientes que buscam atendimento especializado que contribuíssem com os resultados almejados, quais sejam, as evidências quanto a Competência Informacional (CoInfo) no âmbito das especialidades oferecidas nesta modalidade de sistema de saúde. Desse modo, a pesquisa teve como universo os pacientes que procuram

pela rede de serviços de saúde particular, sendo especificamente pacientes de um Instituto que viabiliza consultas médicas especializadas sediado na cidade de Paranaguá e que atende todo o litoral do Paraná.

Participaram da pesquisa 305 pessoas sendo que a construção de tal amostragem seguiu critérios não probabilísticos, considerando o grande volume de pacientes que procuram atendimento nesta empresa e, considerando que se trata de um público de difícil quantificação.

De acordo com a ALA (1989, p.1) para ser competente em informação uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. Neste sentido, o presente estudo buscou categorizar os resultados obtidos com o propósito de compreender os mecanismos que influem na competência informacional dos usuários do serviço de saúde analisado. Deste modo criou-se as seguintes categorias: reconhecimento da necessidade informacional, habilidade para localizar e acessar a informação e uso da informação.

O resultado da pesquisa demonstra que dentre as limitações presentes no estudo, uma grande parte dos indivíduos que buscam por estes serviços não apresentam um padrão para a busca de informações e nota-se que a falta de uma padronização estabelecida pela empresa pode ser um dos fatores preponderantes para essa condição. Também não apresentam padrão de busca e de uso de fontes de informações. No entanto, grande parte dos participantes apresentaram um padrão de uso das tecnologias disponibilizadas pela empresa, as considerando satisfatórias, o que cria uma perspectiva positiva quanto ao estabelecimento de estratégias de disponibilização de informações por parte da empresa.

Considerando-se que quase a totalidade dos participantes apontaram que um manual sobre especialidades, diagnósticos e tratamento seria uma alternativa para construção de conhecimento, propõe-se o uso de uma ferramenta de acesso a informações sobre especialidades médicas, doenças, exames e diagnósticos que neste caso pode constituir-se de um manual de especialidades, diagnósticos e tratamentos disponibilizados pela empresa, além da sugestão de maior investimento em tecnologias e capacitação para ao acesso de usuários.

## REFERÊNCIAS

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). **Report of the Presidential Committee on information literacy**. Final report. Chicago, 1989. Disponível em: Acesso em: 29 nov. 2019

BARRETO, A.A.A. Política de Monitoramento da Informação por Compressão Semântica dos seus Estoques. **Datagramazero**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, abr. 2003. Disponível em: <<http://ridi.ibict.br/handle/I23456789/I69>> Acesso em: 18 jul. 2014.

BARTALO, L. **Comportamento informacional dos professores pesquisadores do curso de Medicina Veterinária da UEL frente às competências informacionais**. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2009, João Pessoa. Anais... João Pessoa: UFPB, 2009. v. I, p. 1-12.

CAVALCANTI, L.E.; COSTA, R.M.; NASCIMENTO do R.C.C.; SANTOS, R.J.S. Competência em Informação na Área da Saúde. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 3, n.1, p. 87-104, jan./jun. 2012.

CHIAVANETO, Idalberto; **Introdução à Teoria Geral da Administração**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2006.

CORREIA, L. O. dos S.; PADILHA, B. M.; VASCONCELOS, S. M. L. **Métodos para avaliar a completude dos dados dos sistemas de informação em saúde do Brasil: uma revisão sistemática**. *Ciênc.*

**Saúde Coletiva.** Rio de Janeiro, v. 19, n. 11, Nov. 2014. Disponível em: <[http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=SI4I3-81232014001104467&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=SI4I3-81232014001104467&lng=en&nrm=iso)> Acessado em 24/04/2019

CROCCO, L., TELLES, R., GIOIA, R. M., ROCHA, T., STREHLAU, V. I. **Marketing: Perspectivas e Tendências.** São Paulo: Saraiva, 2011.

DAVENPORT, Thomas H. PRUSAK, Laurence. **Conhecimento Empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual.** Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DUDZIAK, E. A. **A Information literacy e o papel educacional das bibliotecas.** 2001. 187 f. **Dissertação** (Mestrado em Ciência da Informação e Documentação). Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

EINSTEIN (2016). **Google e Einstein lançam parceria para resultados de busca sobre saúde.** Disponível em: <<https://www.einstein.br/noticias/noticia/google-einstein-lancam-parceria-para-resultados-busca-sobre-saude>>. Acesso em 18 nov. 2019.

ELLIS, D. (1989). **A Behavioural Approach To Information Retrieval System Design.** Journal of Documentation, Vol. 45 No. 3, pp. 171-212. Disponível em: <<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/eb026843/full/html>> Acesso em 29 nov. 2019

GALVAO, M.C.B. **Informação clínica: do prontuário do paciente às bases de evidência.** 23 de agosto de 2012. In: Almeida Junior, O.F. *Infohome* [Internet]. Londrina: OFAJ, 2012. Disponível em: <[http://www.ofaj.com.br/colunas\\_conteudo.php?cod=701](http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=701)> Acessado em: 24/04/2019

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4.ed. São Paulo: Atlas, 2002. 159p.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar.** Rio de Janeiro: Record, 1997.

HILL, M. M.; HILL, A. **Investigação por questionário.** 2.ed. Lisboa: [s.c.p.], 2005.

ILHARCO, F. **Filosofia da informação: uma introdução à informação como fundação da acção, da comunicação e da decisão.** Lisboa: Universidade Católica Editora, 2003. 207p.

KUHLTHAU, C. C. Inside the search process: Information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, v.42, n.5, p.361-371, 1991.

KUHLTHAU, Carol C. **A Principle of Uncertainty for Information Seeking.** Journal of Documentation, v.49, n.4, p.339-355, 1993.

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

LOPES, E. C. **Governança corporativa em empresas de capital aberto: uma contribuição da Ciência da Informação para a análise da informação estratégica.** Marília: UNESP, 2010. 153f. **Dissertação** (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - Faculdade de Filosofia e Ciências - Universidade Estadual Paulista (UNESP) - Marília, 2010.

MCKENNA, R. **Marketing de Relacionamento, Estratégias Bem-Sucedidas para a Era do Cliente**. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

MIRANDA, S. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set.-dez. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a10.pdf>> Acesso em: 21 nov. 2019.

MOTA, L. A. N. da; PEREIRA, F. M. S.; SOUSA, P. A. F. de. **Sistemas de Informação de Enfermagem: exploração da informação partilhada com os médicos**. *Rev. Enf. Ref.*, Coimbra, v. serIV, n. 1, mar. 2014. Disponível em <[http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0874-02832014000100010&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0874-02832014000100010&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 24 Abr. 2019.

SACKETT, D. L. et al. **Evidence-based medicine: How to practice and teach EBM**. Edinburgh: Churchill Livingstone, 1998.

SANTOS, C. A. dos. **Competência em Informação na formação básica dos estudantes da educação profissional e tecnológica**. Marília: UNESP, 2017. 286f. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - Faculdade de Filosofia e Ciências – Universidade Estadual Paulista (UNESP) - Marília, 2017.

SANTOS, C. A. dos. **Análise de instrumentos de avaliação da competência informacional voltados para a educação superior**. Marília: UNESP, 2011. 180f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - Faculdade de Filosofia e Ciências – Universidade Estadual Paulista (UNESP) - Marília, 2011.

SETZER, V. W. **Dado, informação, conhecimento e competência**. DataGramZero, v. 0, n. 0, 1999. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/7327>. Acesso em: 21 nov. 2019.

STONE, M.; WOODCOCK, N. **Marketing de Relacionamento**. São Paulo: Littera Mundi, 1998.

WILSON, T. D. Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, v.55, n.3, p.249-270, 1999.