

XII Encontro Nacional de Pesquisa em
Ciência da Informação: Políticas de
Informação para a Sociedade
Brasília, 23 a 26 de Outubro 2011

UMA POLÍTICA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA GESTÃO DE UM PORTAL DA ÁREA DA SAÚDE

PETRA, Thiago - Next/Icict/Fiocruz
COSTA, Sílvia M. M. - Proqualis/Fiocruz
SOUSA, Sueli Rodrigues - Next/Icict/Fiocruz
SANTOS, Nilton Bahlis dos - Next/Icict/Fiocruz (orientador)



<http://next.icict.fiocruz.br>



<http://proqualis.net/>

Resumo

A construção da política de informação-comunicação no campo da qualidade do cuidado de saúde em uma instituição pública implicou uma primeira etapa de apreensão do contexto de desenvolvimento institucional, desde os antecedentes até o momento de explicitação da proposta de política, que já orientava, de forma tácita, as ações e articulações que viabilizaram sua existência e funcionamento. O ato de apreensão da realidade demandou a confecção de um estudo exploratório, cujos resultados são apresentados e discutidos no presente trabalho, que teve como objetivos analisar os elementos tacitamente manifestos como política de informação-comunicação para o projeto Proqualis e fundamentar sua explicitação. O caminho metodológico perpassou pela análise documental, entrevista com atores-chave e pesquisa bibliográfica sobre os pressupostos da ciência da informação. Como uma espécie de “fotografia”, os resultados revelaram os contornos da política praticada e indicaram algumas perspectivas fundamentadoras de uma proposição para a formalização da política de informação-comunicação a ser desenvolvida desse momento em diante.

Introdução

A qualidade do cuidado de saúde conforma extenso campo de práticas e conhecimentos permeado por inúmeros sub-campos, caracterizados por uma multiplicidade de temas e atores. Por sua vez, como grande área, a Saúde agrega pesquisadores, médicos, cidadãos, movimentos sociais e outros que, constantemente, produzem e buscam informações que sustentem suas pesquisas, debates sobre políticas públicas, necessidades profissionais, formando assim, uma rede de saberes e práticas. Neste sentido, a formação de redes de informação e conhecimento foi a ação fundadora do projeto do Centro Colaborador para a Qualidade do Cuidado e a Segurança do Paciente (Proqualis) - proposto e financiado pela Secretaria de Atenção à Saúde (SAS) do Ministério da Saúde e estabelecido no Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde (Icict) da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), em 2009.

Ao longo do desenvolvimento do Proqualis, suas ações foram pautadas por uma política tácita de informação-comunicação, que norteou a construção e a implantação do projeto durante seus dois primeiros anos, quando foi reconhecida a necessidade de explicitação dessa política, para pactuação com os atores-chave dos processos relacionados à informação objeto de sua atuação.

O Proqualis criou um portal como um endereço único na internet para aglutinar informação sobre qualidade do cuidado de saúde (one stop-shop), definido como principal canal de comunicação com seus interlocutores.

Objetivos

Desse modo, foi realizado um estudo como etapa preliminar à proposição formal da política, com os objetivos de analisar os elementos tacitamente manifestos como política de informação e comunicação para o projeto Proqualis e fundamentar sua explicitação.

Referencial Metodológico

A abordagem metodológica consistiu de um estudo exploratório sobre o Proqualis, por meio de análise documental; entrevista com seus atores-chave sobre o contexto de desenvolvimento do Proqualis e o modo de enfrentamento dos desafios identificados por seus dirigentes; e por pesquisa bibliográfica sobre os pressupostos da ciência da informação. Os resultados do estudo exploratório são apresentados e discutidos neste trabalho.

Resultados

Consonante com a natureza da internet, o portal Proqualis é um meio “multimodal”, dotado de diferentes e variados formatos de comunicação, exceto a comunicação em “presença física, real e imediata, dos sujeitos que comunicam” (Navarro, 1997).

Esta definição pressupõe o entendimento de que a comunicação não se esgota na publicação de conteúdos, de forma institucional e unidirecional, antes estruturando-se em três linhas de ação comunicativa, a cada uma correspondendo um tipo de interação, em diferentes níveis e práticas de comunicação, conforme apurado no estudo exploratório.

1) Na ação de mobilização de especialistas, a interação se realiza na forma de “um para um”, pelo uso de estratégias de comunicação interpessoal utilizadas para o convite e a adesão ao projeto que abrange informação científica e tecnológica, atual e validada, nas áreas de conhecimento abordadas. Para que se proponha uma política de mobilização de especialistas, é necessário ampliar os meios adotados, pelo acréscimo de recursos característicos dos ambientes interativos propiciados pela internet (web 2.0), como as plataformas de compartilhamento de experiências e de construção coletiva de conhecimentos. A interação predominante pode ser de “um para um” e mais coletiva em outros momentos, considerando que a “Uma rede deve permitir a comunicação entre os seus nós (pessoas), não necessariamente de todos com todos”. (Rodríguez & Santos, 2011, p.5)

(2) Na divulgação do portal, a interação é direcionada de “um para muitos”, com interlocução em resposta às ações. Neste tipo de interação, voltada ao público em geral, adotam-se práticas de comunicação integrada que conjugam: envio de notícias por meio de veículos periódicos; relacionamento com a imprensa – reativo e proativo; contato permanente com os públicos de forma pontual e não periódica; participação, como exibidor, em eventos. Esta linha de ação comunicativa pode se beneficiar das tecnologias interativas da web 2.0, por meio de estratégias de envolvimento dos interlocutores em plataformas de redes sociais para o estabelecimento de contatos e intercâmbio.

(3) O contato com os usuários do portal, incipiente na fase inicial, se intensificou em 2011 no âmbito da participação do Proqualis como expositor em eventos, onde o diálogo com os interlocutores se realiza de forma direta, permitindo a apreensão de aspectos de sua realidade conhecidos de maneira indireta. Esta linha de ação comunicativa pode ser potencializada por estratégias, como pesquisa de usabilidade do portal, enquetes e estímulos a sua manifestação em redes sociais do Proqualis. Outro importante ponto de contato com usuários é o bom funcionamento de um dispositivo de “Fale Conosco” e de “Comentário” do portal ou de blog a ele relacionado.

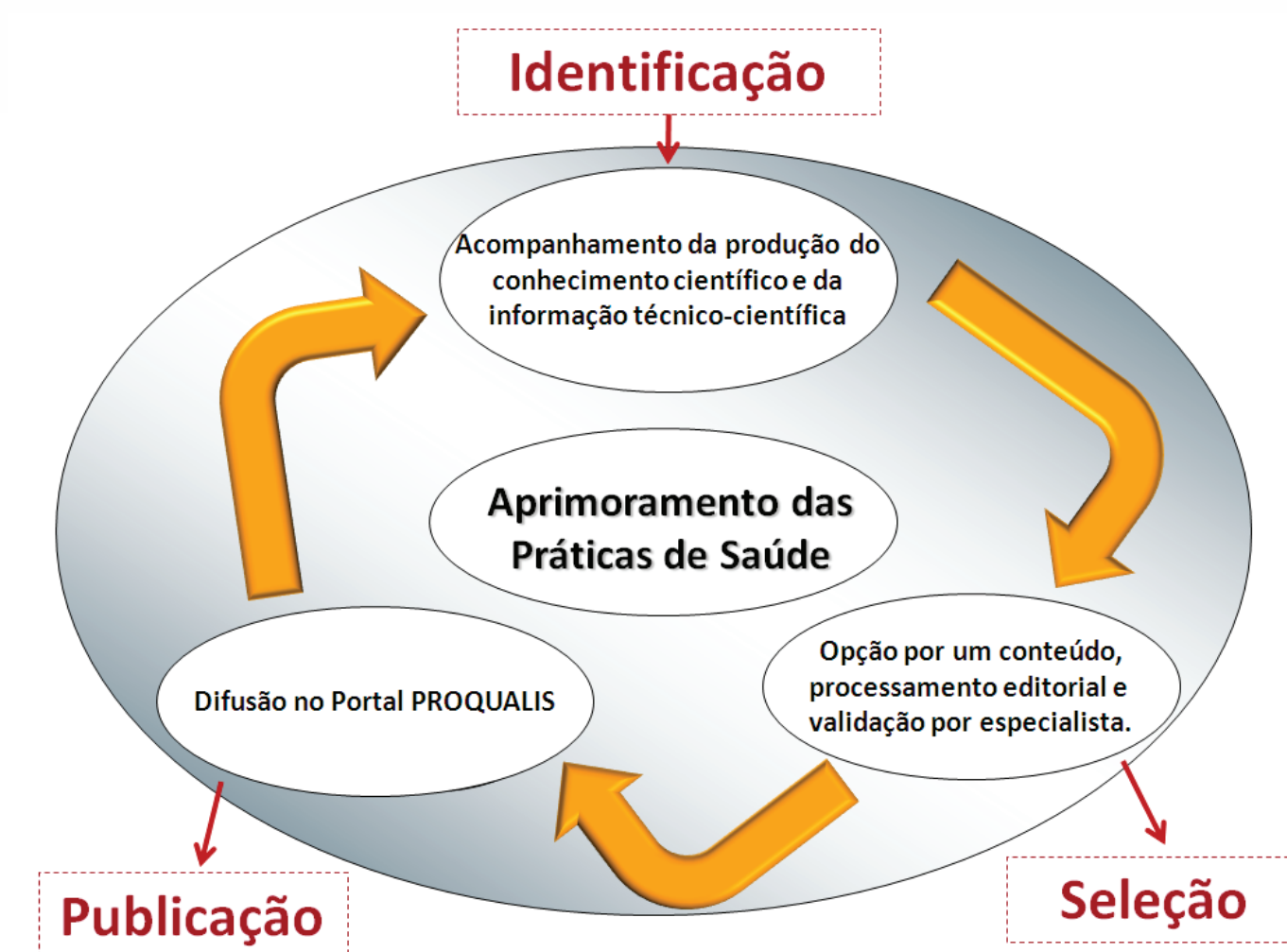
Conclusão

Uma política de informação-comunicação para o portal Proqualis deve se alinhar ao aumento da interlocução sobre qualidade do cuidado de saúde, em evidência no Brasil e no mundo, percebido em publicações científicas, eventos, ações da prática cotidiana nos serviços de saúde e no diálogo entre profissionais na busca de soluções para as questões percebidas empiricamente e reveladas nos achados de pesquisas.

O projeto Proqualis enuncia seu processo básico de informação-comunicação, como composto pelo acompanhamento da produção, seguido de seleção e processamento editorial e de divulgação da informação no portal, de forma assemelhada ao ciclo de produção da ciência da informação postulado por Le Coadic (2004) e representado de forma cíclica, começando com um ponto no qual se gera conhecimento, outro ponto em que ocorre o compartilhamento desse conhecimento e mais um ponto, onde se dá a apropriação desse saber para a geração de novos conhecimentos.

Ao entender a informação como uma ferramenta de construção do conhecimento e de compartilhamento de experiências, não apenas como um produto, a política de informação-comunicação para o Proqualis deve incluir princípios e diretrizes voltados à permanente interação e participação ativa de todos os atores afetados pela melhoria da qualidade do cuidado de saúde.

A visão é de que a circulação da informação pode ser definida como ação de “(...) semear por muitas partes, espalhamento e derramamento de sementes para que germinem.” (Moraes, 1993; 2002).



Referências

CASTELLS, Manuel. A sociedade em rede: a era da informação – economia, sociedade e cultura. 3a edição, v. 1. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
FREIRE, I. M. Barreiras na comunicação da informação tecnológica. Fac simile de texto publicado na revista Ciência da Informação, DF, v.20, n.1, p.51-54, jan./jun. 1991
GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. O papel do conhecimento e da informação nas formações políticas ocidentais. Ci. Inf., v. 1, n. 2, p. 109-210, jul./dez. 1987.
LE COADIC, Yves-Fraçois. A ciência da informação. Brasília: Briquet de Lemos. 2ª ed. rev. e atual. Tradução de Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gome, 2004
MARTINS, Eduardo V. O contexto político e o discurso da ciência da informação no Brasil: uma análise a partir do IBICT. Revista Ciência da Informação, DF, vol. 33, no. 1, 2004.
MORAES, Ilara H. S. Informações em saúde – da prática fragmentada ao exercício da cidadania. Rio de Janeiro: HUCITEC/ABRASCOS, 1993.
MORAES, Ilara H. S. Política, tecnologia e informação em saúde – a utopia da emancipação. Salvador, BA: Casa da Qualidade Editora, 2002.
NAVARRO, Pablo. Internet como dispositivo de interação virtual. 1997. Disponível em: <http://www.netcom.es/pnavarro/Publicaciones/InternetDispoInteracVirtua.html>. Acesso em 5 de dezembro de 2004.
RODRIGUEZ, José Alberto de Francisco e SANTOS, Nilton Bahlis. Multirubrição: interação e colaboração em pesquisas em rede. RECIIS – R. Eletr. de Com. Inf. Inov. Saúde. Rio de Janeiro, v5, n.1, p.30-39, Mar., 2011 [www.reciis.cict.fiocruz.br]

A imagem mostra a interface do portal Proqualis. No topo, há o logo 'PROQUALIS' e o slogan 'APROXIMANDO AS PRÁTICAS DE SAÚDE'. Abaixo, há uma barra de pesquisa e uma seção 'Destaque' com o artigo 'Como avaliar a ocorrência de dano ao paciente em hospitais com escassez de dados'. À esquerda, há um menu com links para 'PÁGINA INICIAL', 'INFORMAÇÃO CLÍNICA', 'Segurança do Paciente', 'Atualizações', 'Revistas Sistemáticas', 'O que há de novo no portal PROQUALIS', 'Links' e 'Multimídia'. À direita, há uma seção 'Últimas Notícias' com artigos sobre segurança do paciente, implementação de campanhas e atualização de manuais.

