

Auditoria de Inteligência aplicada a um Serviço de Informação sobre Medicamentos: em foco o comportamento informacional de usuários

Maria Isaura Olívia Sousa e Silva

Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN, Natal-RN, Brasil

Andréa Vasconcelos Carvalho

Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN, Natal-RN, Brasil

Luciana de Albuquerque Moreira

Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN, Natal-RN, Brasil

ORIGINAL

Resumo

Objetivo. Esta pesquisa teve como objetivo analisar o comportamento de busca e uso de informações pelos profissionais de saúde, dada a importância da oferta de serviços que apoiem práticas específicas de uso de medicamentos no ambiente hospitalar.

Método. O estudo de natureza descritiva e abordagem quantitativa foi desenvolvido como parte da avaliação de um serviço de informação sobre medicamentos inserido em um hospital universitário público brasileiro. A avaliação foi norteada pelo método de auditoria de inteligência associado ao modelo de busca de informação por profissionais, considerando a relação do serviço auditado com os usuários. Os dados foram coletados mediante a aplicação de um questionário eletrônico elaborado com ênfase nos fatores que moldam a necessidade, busca e uso de informação por profissionais de saúde (enfermeiros, farmacêuticos e médicos), além de avaliar a percepção destes sobre o serviço de informação sobre medicamentos inserido na instituição. 119 profissionais de saúde participaram do estudo. Os dados foram analisados por meio da estatística descritiva.

Resultados. O perfil identificado foi, predominante, de profissionais técnicos de nível superior (68,1%), que atuam na instituição há ≤ 5 anos (73%) e dedicam $\geq 60\%$ do tempo às atividades assistenciais. O grau de risco envolvido foi apontado como um fator extremamente influente nas situações em que surge a necessidade de informação sobre medicamentos (63,9%). As características das fontes consideradas mais influentes foram confiabilidade (94%) e atualização (87,4%). Na busca por informação, a fonte eletrônica foi mais utilizada (89,1%), sendo as bases de dados científicas da área médica consideradas muito úteis. A maioria dos respondentes (57,1%) indicaram não conhecer o serviço, mas afirmaram ter esse interesse. Entre os que já conheciam, 52,9% ficaram muito satisfeitos com o serviço prestado. A divulgação ampla dos serviços foi a medida a ser adotada mais indicada pelos participantes (84,9%).

Conclusões. A partir desse estudo foi possível traçar um perfil dos profissionais de saúde e de seu comportamento de busca e uso da informação sobre medicamentos. Pode-se destacar a maior utilização das fontes de informação digitais, como as bases de dados científicas da área da saúde, consideradas as mais úteis. As características próprias dessas fontes sugerem que os profissionais de saúde necessitam de informações confiáveis e atualizadas, obtidas de forma rápida e eficiente para suas ações e decisões laborais. A avaliação permitiu, ainda, orientar a melhoria dos serviços ofertados.

Palavras-chave:

Comportamento informacional; serviços de informação sobre medicamentos; auditoria da informação; gestão da informação e do conhecimento.

Intelligence Audit applied to a Medication Information Service: focusing on users' informational behavior

Abstract

Objective. This research aimed to analyze information seeking and usage behavior on behalf of hospital health professionals, given the importance of offering services that support specific practices of medication use in this environment.

Method. The research is a descriptive study with a quantitative approach, part of the evaluation of a medication information service in a Brazilian academic hospital. The evaluation was guided by the application of an intelligence audit method associated with information seeking model regarding these professionals, considering the relationship between the audited service and the users. Data was collected through the application of an electronic questionnaire designed with emphasis on the factors that shape the need, search, and use of information by health professionals (nurses, pharmacists, and doctors), in addition to assessing their perception of the information service on medications present in the institution. 119 health professionals participated in the study. Data was analyzed using descriptive statistics.

Results. The profile identified was predominantly technical professionals with higher education (68.1%), who have worked at the institution for ≤ 5 years (73%) and dedicate $\geq 60\%$ of their time to care activities. The degree of risk involved was highlighted as an extremely influential factor in situations where the need for information about medicines arises (63.9%). The characteristics of the sources considered most influential were reliability (94%) and updating (87.4%). In the search for information, the electronic source was most used (89.1%), with scientific databases in the medical field considered very useful. The majority of respondents (57.1%) indicated that they were not familiar with the service, but stated that they were interested. Among those who already knew, 52.9% were very satisfied with the service provided. The wide dissemination of services was the measure most indicated by participants (84.9%).

Conclusions. Based on this study, it was possible to draw a profile of health professionals and their behavior in seeking and using information about medicines. We can highlight the greater use of digital information sources, such as scientific databases in the health sector, considered the most useful. The specific characteristics of these sources suggest that health professionals need reliable and up-to-date information, obtained quickly and efficiently for their work actions and decisions. The evaluation also made it possible to guide the improvement of the services offered.

Keywords:

Informational behavior; medication information services; information audit; information and knowledge management

Auditoría de Inteligencia aplicada a un Servicio de Información sobre Medicamentos: centrada en el comportamiento informativo de los usuarios

Resumen

Objetivo. Esta investigación tuvo como objetivo analizar el comportamiento de búsqueda y uso de información por parte de los profesionales de la salud hospitalaria, dada la importancia de ofrecer servicios que apoyen las prácticas específicas de uso de medicamentos en este ambiente.

Método. La investigación es un estudio descriptivo con abordaje cuantitativo, parte de la evaluación de un servicio de información sobre medicamentos en un hospital académico brasileño. La evaluación se orientó por la aplicación de un método de auditoría de inteligencia asociado a un modelo de búsqueda de información de esos profesionales, considerando la relación entre el servicio auditado y los usuarios. Los datos se recogieron mediante la aplicación de un cuestionario electrónico diseñado con énfasis en los factores que configuran la necesidad, búsqueda y uso de información por parte de los profesionales de la salud (enfermeros, farmacéuticos y médicos), además de evaluar su percepción del servicio de información sobre medicamentos presente en la institución. Participaron en el estudio 119 profesionales de la salud. Los datos se analizaron mediante estadística descriptiva.

Resultados. El perfil identificado fue predominantemente de profesionales técnicos con estudios superiores (68,1%), que llevan trabajando en la institución ≤ 5 años (73%) y dedican $\geq 60\%$ de su tiempo a la actividad asistencial. El grado de riesgo existente se destacó como un factor muy influyente en las situaciones en las que surge la necesidad de información sobre medicamentos (63,9%). Las características de las fuentes consideradas más influyentes fueron la fiabilidad (94%) y la actualización (87,4%). En la búsqueda de información, la fuente electrónica es la más utilizada (89,1%), considerándose muy útiles las bases de datos científicas en el ámbito médico. La mayoría de los encuestados (57,1%) indicaron que no conocían el servicio, pero declararon estar interesados. Entre los que ya lo conocían, el 52,9% estaban muy satisfechos con el servicio prestado. La amplia difusión de los servicios fue la medida más indicada por los participantes (84,9%).

Conclusiones. A partir de este estudio, fue posible trazar un perfil de los profesionales de la salud y su comportamiento en la búsqueda y uso de información sobre medicamentos. Podemos destacar el mayor uso de fuentes de información digitales, como las bases de datos científicas en el sector sanitario, consideradas las más útiles. Las características específicas de estas fuentes sugieren que los profesionales de la salud necesitan información fiable y actualizada, obtenida

de forma rápida y eficiente para sus acciones y decisiones de trabajo. La evaluación también permitió orientar la mejora de los servicios ofrecidos.

Palabras clave:

Comportamiento informacional; servicios de información sobre medicamentos; auditoría de la información; gestión de la información y el conocimiento.

1 Introdução

As tecnologias digitais facilitam significativamente o acesso a todos os tipos de informação, incluindo as informações técnico-científicas. Entretanto, em face da sobrecarga informacional, selecionar a informação mais adequada e oportuna para uma demanda específica continua sendo um desafio, posto que as capacidades humanas de adquirir e absorver informações são superadas frente a um cenário no qual o volume de informação disponível aumenta de modo exponencial.

Diante disso, cresce a importância de serviços que se dediquem a coletar, filtrar e disponibilizar, dentre as informações existentes, aquelas que têm mais qualidade e que são mais pertinentes para determinado público. Para que isso seja possível, é necessário conhecer o comportamento informacional dos usuários. As investigações sobre o comportamento informacional de usuários têm potencial de contribuir para desenvolver ou aperfeiçoar os serviços ofertados por uma unidade de informação porque fornecem subsídios para o planejamento de produtos e serviços mais ajustados às necessidades de seus usuários.

Nesse sentido e considerando o âmbito da saúde, os Serviços de Informação sobre Medicamentos (SIM) inseridos nas atividades da farmácia hospitalar, são fundamentais para criar uma cultura de demanda de informação sobre medicamentos, resolver problemas específicos que se apresentam na instituição onde presta serviço, além de promover o uso racional dos medicamentos (Organização Pan-Americana da Saúde – OPAS, 1995).

Especificamente, o Serviço de Informação sobre Medicamentos do Hospital Universitário Onofre Lopes (SIM/HUOL) tem como finalidade principal apoiar a prática dos profissionais na assistência à saúde, respondendo aos seus questionamentos a respeito da farmacoterapia e por meio de atividades de educação e difusão de informação sobre medicamentos. Para tanto, necessita compreender como os profissionais de saúde, concretamente os médicos, enfermeiros e farmacêuticos, buscam e usam informações sobre medicamentos para atender às necessidades específicas no decorrer do seu trabalho cotidiano. Essas práticas estão diretamente relacionadas ao processo que envolve o tratamento farmacológico, geralmente para prescrever, avaliar, dispensar e administrar medicamentos. Tais práticas dependem de informações de qualidade para serem realizadas adequadamente. Assim, é necessário conhecer o comportamento informacional de tais usuários como modo de contribuir para que essas atividades sejam aprimoradas.

Assim, este estudo objetivou: a) analisar o comportamento de busca e uso da informação sobre medicamentos dos profissionais de saúde que atuam no HUOL; e b) avaliar a percepção que estes profissionais têm do SIM/HUOL. Tendo em vista alcançar tais objetivos, recorreu-se ao método de auditoria de inteligência (CARVALHO, 2010; 2022) associado ao modelo de busca de informação de profissionais (LECKIE, PETTIGREW, SYLVAIN, 1996).

2 Revisão de literatura

A fundamentação teórica do estudo se alicerça nas pesquisas sobre comportamento informacional e sobre auditoria da informação. Apresenta, ainda, a caracterização dos Centros e Serviços de Informação sobre Medicamentos (CIM/SIM).

2.1 Comportamento Informacional

O comportamento informacional, área diretamente relacionada aos estudos de usuários, objetiva, de forma geral, identificar os fatores que geram a necessidade de informação, as etapas do processo de busca, os elementos que influenciam este comportamento e a finalidade para qual o usuário utiliza a informação obtida (CASARIN; OLIVEIRA, 2012).

Desde a década de 1990, Tom Wilson vem se destacando nas pesquisas sobre comportamento informacional, e pode-se considerá-lo como impulsionador “no desenvolvimento de investigações relacionadas à busca e uso da informação” (SILVA, BARRETO, NUNES, 2020, p.17).

Portanto, a partir de Wilson (2000), entende-se que o comportamento informacional é o comportamento humano percebido ao usar fontes de informação, seja agindo intencionalmente para acessá-las ou adquiri-las ou de forma não intencional. Ainda, segundo esse autor, ao buscar uma informação, o objetivo será sempre motivado pela necessidade de satisfazer um determinado propósito. Nessa busca, o sujeito informacional pode interagir com diversos tipos de sistemas de informação manual, como bibliotecas, revistas e jornais, ou ainda com os sistemas eletrônicos acessados por computador, como os sistemas online, formais ou pessoais.

Segundo Barbosa e Brum (2009, p. 71) “para poder conhecer e analisar o comportamento informacional, é fundamental conhecer a quem essa informação é direcionada”. Portanto, a partir das necessidades informacionais, das buscas por fontes de informação, de como os usuários da informação as usam e com qual objetivo, é que se pode conhecer o seu comportamento informacional.

Nesse sentido, o entendimento sobre necessidade de informação é basilar para os estudos de comportamento informacional. Calva-González (2004) faz referência à hierarquia de Maslow (ou pirâmide de Maslow) para tratar das necessidades. Sendo assim, temos: 1- as necessidades fisiológicas, ligadas à função corporal; 2- as necessidades de segurança, relacionadas à estabilidade, autoconservação; 3- as necessidades sociais, aceitação social, relacionar-se com outras pessoas; 4- as necessidades de estima, incluindo autoestima; e por fim, 5- as necessidades de autorrealização, reconhecimento do próprio potencial, das forças e dos limites. Em relação a essa última necessidade apontada, a de autorrealização, o autor sugere que seria nesse nível que se encontraria a necessidade de informação dos indivíduos, uma vez que nos níveis mais altos, há maior probabilidade de se perceber uma necessidade de informação, com mais intensidade. (CALVA GONZÁLEZ, 2004).

Teruel (2005), ao tratar das necessidades de informação, coloca que a obtenção de uma informação necessária, pode realizar-se a partir de algumas estratégias:

La demanda a un sistema de información, la consulta o demanda a otras fuentes y el intercambio de información con otras personas. Independientemente de la estrategia seguida, la información obtenida será utilizada para resolver la carencia informativa que generó la necesidad de información (TERUEL, 2005, p.24).

Essa sequência de estratégias, geraria, portanto, como consequência a identificação da satisfação ou insatisfação do usuário a respeito da informação obtida ou do meio (sistema de informação escolhido), e finalmente, os benefícios trazidos pelo uso da informação.

Reforça-se, assim, que os estudos dos comportamentos de busca e uso da informação, das necessidades de informação e das fontes de informação utilizadas por diferentes grupos ou indivíduos, em diferentes ambientes e contextos, constituem importante campo de investigação da Ciência da Informação, com um crescimento percebido desde a década de 1990 e expandido exponencialmente nos anos 2000.

Leckie, Pettigrew e Sylvain (1996), já ponderavam que a forma como as pessoas encontram e usam informações no decorrer de seu trabalho diário constitui um tema de grande interesse para bibliotecários e cientistas da informação, sendo uma área de pesquisa que tem sido amplamente desenvolvida há várias décadas.

Para Leckie (2005), a literatura da área aponta para um forte interesse em examinar as práticas de busca de informação de bibliotecários, acadêmicos, pesquisadores, médicos, enfermeiros, dentistas, farmacêuticos, engenheiros, advogados e muitos outros profissionais. O objetivo desses estudos era investigar como as

práticas informacionais estão incorporadas e contribuem com o trabalho profissional e como essas práticas podem ser aprimoradas.

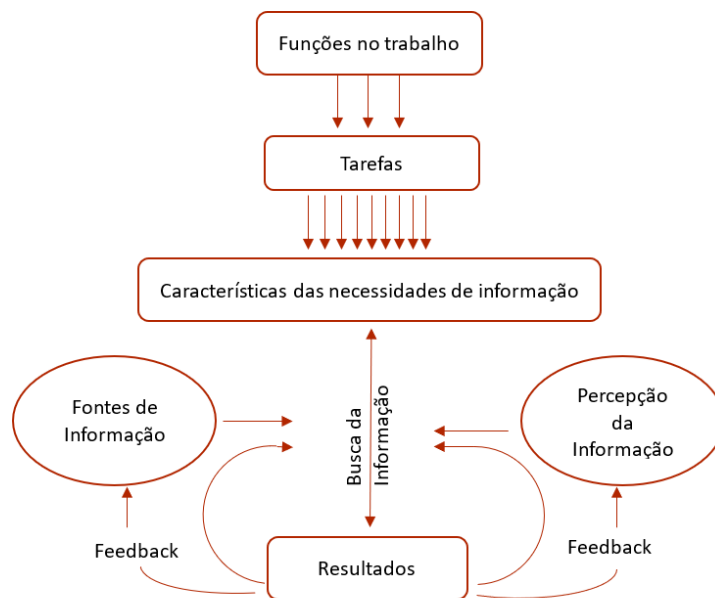
Desde as primeiras discussões sobre comportamento informacional, trazidas por Wilson, uma característica em comum na literatura é a presença de modelos. Na área das Ciências Sociais, os modelos servem de base para pesquisas teóricas a partir dos seus pressupostos e/ou práticas. Nesse sentido, podemos concordar que modelos são “abstrações que possibilitam melhor compreensão da realidade. Eles podem ser representados por diagramas com conceitos que mostram as relações entre eles.” (CUNHA, AMARAL, DANTAS, 2015, p.88).

Como forma de contribuir para o alcance do objetivo desta pesquisa, o modelo adotado foi o de comportamento de busca de informação por profissionais, proposto por Leckie, Pettigrew e Sylvain (1996). Este modelo foi elaborado a partir de uma revisão das pesquisas existentes sobre os hábitos de busca de informação de engenheiros, profissionais de saúde e advogados. Esta característica nos motivou a adotar este modelo, tendo em vista que o público-alvo da pesquisa, ora apresentada, é constituído por profissionais da área de saúde.

Os autores preconizam que somente através de uma compreensão completa das complexas funções assumidas no trabalho e suas tarefas associadas, seremos capazes de compreender verdadeiramente o porquê, como e quando a procura de informações e as práticas relacionadas à informação foram mais parecidas em diversas profissões do que se pensava anteriormente.

A suposição básica do modelo, representado na Figura 1, é que as funções e tarefas relacionadas, realizadas pelos profissionais no decorrer da prática diária, geram necessidades específicas de informação, o que, por sua vez, dá origem a um processo de busca de informações. As características específicas do modelo são: as funções no trabalho e tarefas associadas; as características das necessidades de informação; os fatores que afetam a busca da informação, tais como as fontes de informação e a conscientização da informação; e os resultados obtidos na busca (LECKIE; PETTIGREW; SYLVAIN, 1996).

Figura 1. Modelo de busca de informação por profissionais



Fonte: Adaptado de Leckie, Pettigrew e Sylvain, (1996).

De modo geral, as necessidades informacionais surgem de situações relacionadas às atividades profissionais de cada indivíduo. No entanto, essas necessidades não são constantes, podem ser influenciadas por vários fatores, sendo estes: as variáveis demográficas, tais como idade, profissão, especialização, tempo de carreira, entre outras; e as variáveis relacionadas ao contexto, como, por exemplo, o nível de complexidade, o grau de

importância e urgência, a frequência e a condição de previsibilidade de uma necessidade (LECKIE; PETTIGREW; SYLVAIN, 1996).

Para os autores existem ainda dois fatores que influenciam de forma decisiva o eventual sucesso ou falha no processo de busca de informação: as fontes de informação disponíveis e a consciência que o indivíduo tem sobre elas, por meio do conhecimento prévio, familiaridade e sua provável utilidade. Nesse âmbito, uma fonte de informação pode ser definida como “qualquer meio que responda a uma necessidade de informação por parte de quem necessita, incluindo produtos e serviços de informação, pessoas ou rede de pessoas, programas de computador, meios digitais, sites e portais” (RODRIGUES; BLATTMANN, 2014, p.10).

De acordo com o profissional e com as características da informação que se busca, as fontes podem variar, assim como variam a ordem em que são consultadas. O conhecimento direto ou indireto das fontes, do próprio processo de busca e da informação recuperada, também influenciam os resultados obtidos da busca (LECKIE; PETTIGREW; SYLVAIN, 1996). As fontes de informação tradicionalmente são classificadas como formais ou informais.

As fontes formais são aquelas em que o pesquisador adquire a informação em uma fonte com acesso ilimitado, são fáceis de recuperar e incluem documentos de vários formatos e naturezas. Já as fontes informais são aquelas em que a informação é transmitida entre pessoas, com acesso limitado, restrito. (CARVALHO et al, 2020, p.71).

Quanto à forma como estão registradas, as informações podem ser impressas, eletrônicas ou multimídia. (BVS, 2011). Uma perspectiva complementar é apresentada por Guedes (1998) para quem as fontes eletrônicas se configuram como uma terceira classe de fonte de informação, a qual reúne tanto aspectos formais quanto informais.

Na área da saúde, as bases de dados científicos são fontes de informação eletrônica que disponibilizam um catálogo ou índice bibliográfico, promovendo o acesso à literatura internacional com as melhores evidências na área das Ciências da Saúde. As principais bases de dados em saúde disponível na internet, são a Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), PUBMED e Literatura Internacional em Saúde (MEDLINE), Acervo da Biblioteca da Organização Pan-Americana da Saúde (PAHO). Outros exemplos de fontes de informação, mais direcionadas às áreas médica e farmacêutica, são o Uptodate®, Micromedex®, Dynamed® e o Prescriber's Digital Reference (PDR®).

Portanto, compreender a maneira como os profissionais de saúde buscam e usam informações sobre medicamentos para atender às necessidades específicas no decorrer do seu trabalho cotidiano pode contribuir para que essas práticas sejam aprimoradas. Nesse sentido, discute-se, a seguir, sobre as possibilidades que a auditoria de informação oferece para avaliar e aperfeiçoar o comportamento informacional dos profissionais de saúde.

2.2 Auditoria de Informação

Com aplicação em organizações públicas e privadas, a auditoria é amplamente adotada e reconhecida como uma técnica de gestão eficaz, apresentando diferentes enfoques em consonância com distintos objetos de atenção. Pese a tais especificidades, toda auditoria implica em um processo sistemático de comparação de evidências com determinados critérios e na realização de avaliação associada à consultoria (ABNT NBR ISO 19011:2018; BRASIL, 2017). Assim, pode ser compreendida como um processo sistemático para examinar atividades desenvolvidas por uma organização ou parte dela, com a finalidade de verificar se o que está sendo praticado está consoante às normas vigentes ou de acordo com as disposições planejadas. Esse exame sistemático da realidade possibilita não somente o alinhamento das ações à regulamentação existente ou aos objetivos organizacionais, como também a recomendação de melhorias. Diante de tais características, o Ministério da Saúde destaca a auditoria como ferramenta de gestão para o controle da qualidade das ações e serviços prestados no campo da saúde (BRASIL, 1998).

Diante da relevância da informação e do conhecimento na sociedade contemporânea e da necessidade de que tais ativos sejam efetivamente gerenciados, desenvolveu-se um ramo da auditoria centrado nas especificidades dos ativos informacionais. Mediante diferentes termos, tais como auditoria de recursos de informação, auditoria da informação e auditoria do conhecimento, entre outros, foram sendo envidados esforços no sentido de adaptar

a auditoria ao âmbito informacional. Como afirma Carvalho (2019), os vários tipos de auditoria que são contemplados no que se denomina genericamente de auditoria de informação, objetivam avaliar e prestar consultoria sobre recursos, unidades, serviços e processos de informação e do conhecimento, considerando o contexto organizacional em que ocorrem. Assim, o papel da auditoria da informação, também denominada de auditoria de ativos informacionais, seria o de fornecer um método para identificar, avaliar e gerenciar tais recursos, a fim de explorar plenamente seu potencial estratégico (BUCHANAN; GIBB, 1998).

De acordo com Henczel e Robertson (2016), de um início centrado nas bibliotecas, a auditoria da informação amplia seu escopo para a gestão estratégica da informação e do conhecimento organizacional. Aprofundando nessa perspectiva, Lateef e Omotayo (2019) incorporam a gestão de riscos à auditoria da informação, considerando que a baixa qualidade da informação e a inadequação da cultura organizacional e do comportamento informacional dos colaboradores, estão na base dos demais riscos organizacionais. Corroborando com essa ideia, Carvalho (2022) afirma que a ampliação do escopo da auditoria de informação decorre tanto de ser aplicada em outros tipos de organização, além das bibliotecas; quanto pela ampliação da perspectiva operacional para a estratégica, mesmo quando focada em uma unidade de informação. Nesse sentido, a autora entende que a auditoria de informação pode contribuir de modo significativo para a gestão estratégica porque “contribui para aumentar a qualidade de ativos e processos informacionais, os quais contribuem para planejar, executar e avaliar a estratégia organizacional” (CARVALHO, 2022, p.248).

Conforme asseveram Frost e Choo (2017), não há um método padrão para realizar auditoria da informação. Havendo identificado essa lacuna e a necessidade de um método que contemplasse de modo abrangente as várias facetas e elementos do âmbito informacional, o método de auditoria de inteligência integra os principais métodos aplicados a este âmbito. Assim, pode ser considerado um método “guarda-chuva” que contempla os aspectos auditados nos demais tipo de auditoria de ativos informacionais, conforme ilustrado na Figura 2.

Figura 2. Hierarquia conceitual da auditoria de ativos informacionais



Fonte: Oliveira (2019).

Assim, a auditoria de inteligência se alinha à perspectiva estratégica da auditoria de informação e permite realizar um diagnóstico amplo para fundamentar as recomendações destinadas ao aperfeiçoamento da unidade auditada, considerando o contexto organizacional e o ambiente na qual está inserida. É realizada mediante um processo cíclico e contínuo, formado pelas etapas de planejamento, preparação, coleta de dados, análise de dados, elaboração do relatório preliminar, comunicação, elaboração do guia para implementação das recomendações e monitoramento (CARVALHO, 2022). Ademais, adota como princípio operacional a ênfase no comportamento informacional, considerando que a observação e a compreensão do comportamento de produtores e usuários de informação deve ocupar o centro de atenção do método (CARVALHO, 2012).

Diante de tais características, neste estudo se adota o método de auditoria de inteligência como estratégia para avaliar e propor recomendações de aperfeiçoamento do SIM/HUOL mediante a análise do comportamento informacional de seus usuários. Assim, e tendo em vista que o contexto de uso da informação é essencial para compreender o comportamento informacional, a seguir são caracterizados os centros e serviços de informação sobre medicamentos.

2.3 Centros e Serviços de Informação sobre Medicamentos

Centro ou Serviço de Informação sobre Medicamentos (CIM/SIM) são locais estruturados com o fim de reunir, analisar, avaliar e fornecer informações sobre medicamentos, tendo como objetivo propiciar o seu uso racional. Enquanto os CIM possuem abrangência nacional, estadual ou regional, os SIM limitam-se às instituições (hospitais, secretarias de saúde, entre outros) (CFF, 2019). O uso racional de medicamentos refere à condição em que “o medicamento apropriado seja prescrito, que esteja disponível na hora certa a um preço que as pessoas possam pagar, que seja dispensado corretamente e que seja tomado na dose certa, no intervalo certo” (WHO, 1987, p.78).

A função básica de um CIM/SIM é a produção de informações destinadas a resolver ou contribuir para a solução de problemas relacionados ao uso de medicamentos em casos específicos. Entretanto, esta função não diminui a necessidade e a importância do desenvolvimento da informação relacionada às atividades de educação, divulgação de informação e a realização de pesquisas na área de medicamentos (OPAS, 1995).

As atividades exercidas por um CIM/SIM podem ser classificadas em duas grandes áreas, de acordo com a forma de atuação dos profissionais responsáveis pela informação fornecida (VIDOTTI, 1999):

- a) Informação passiva ou reativa – é oferecida em resposta à pergunta de um solicitante. Nesse caso, o farmacêutico espera passivamente que o interessado lhe faça a pergunta. Desencadear a comunicação é iniciativa do solicitante. Esta é considerada a atividade principal de um CIM/SIM, uma vez que a maior parte do tempo é dedicado a essa atividade.
- b) Informação ativa ou proativa – é aquela em que a iniciativa da comunicação é do farmacêutico informador, o qual analisa que tipo de informação podem necessitar seus possíveis usuários e encontra um meio de comunicação para suprir essas necessidades. As atividades colaborativas, como a participação em comissões técnicas, também estão incluídas nesse grupo. As atividades proativas conferem maior visibilidade ao serviço, além de causar maior impacto junto aos usuários.

Fornecer informações eficazes sobre medicamentos está entre as responsabilidades mais fundamentais dos farmacêuticos. A informação fornecida pode estar direcionada a um paciente específico, pode ser utilizada para fins acadêmicos ou para auxiliar a tomada de decisão na avaliação do uso de medicamentos em uma determinada população de pacientes, como é o caso dos protocolos clínicos e diretrizes terapêuticas (GHAIBI; IPEMA; GABAY, 2015). Há uma variedade de informações que podem ser usadas para facilitar, incentivar e apoiar práticas de prescrição, dispensação e utilização racional de medicamentos em diferentes contextos de saúde. Os prescritores requerem uma gama de informações sobre medicamentos de alta qualidade, precisas, prontamente acessíveis e fáceis de usar. Além disso, as informações relativas aos medicamentos devem estar integradas aos sistemas de dados em uso para apoiar uma prescrição racional, particularmente na prática de medicina baseada em evidências. Conseqüentemente, a integração do fornecimento e utilização de informações sobre medicamentos por profissionais de saúde pode melhorar diretamente na prestação de serviços e ajudar a garantir a qualidade no uso de medicamentos pelos pacientes (FIP, 2017).

Ante o exposto, entende-se que as funções atribuídas a um centro ou serviço de informação sobre medicamentos são similares às de uma unidade de inteligência, posto que seus produtos e serviços de informação apresentam elevado nível de aplicabilidade e de utilidade, considerando o contexto e as necessidades de informação específicas de seus usuários.

Nessa lógica, os CIM/SIM articulam pessoas, recursos de informação e de conhecimento, processos e tecnologias que interagem de maneira sinérgica para satisfazer as necessidades específicas de informação de seus usuários. Para tanto, presta informação selecionada, processada e avaliada por profissionais especializados, focada na necessidade particular do solicitante (VIDOTTI et al., 2000).

3 Metodologia

Este estudo de natureza descritiva e abordagem quantitativa foi desenvolvido a partir da aplicação do método de auditoria de inteligência proposto por Carvalho (2010), que subsidiou a avaliação do Serviço de Informação sobre Medicamentos do Hospital Universitário Onofre Lopes (SIM/HUOL) e a proposição de recomendações com vistas ao seu aperfeiçoamento e sua efetividade organizacional (SILVA, 2019). Foram seguidas as etapas do método, conforme Figura 2, com exceção da etapa de monitoramento.

O campo de estudo foi o SIM/HUOL, que está inserido em um hospital universitário público de grande relevância para a formação de recursos humanos e para a prestação de serviços assistenciais na área da saúde no estado do Rio Grande do Norte.

A população selecionada para o estudo foi composta pelos profissionais de saúde que exercem atividades no HUOL, considerados potenciais usuários do serviço. De modo mais específico, foram considerados aqueles que têm maior representatividade nas demandas de solicitações de informações sobre medicamentos, que são os médicos, enfermeiros e farmacêuticos, incluindo os que atuam como residentes dos programas de residência médica e multiprofissional. A escolha desses profissionais também se justifica pela importância do uso adequado da informação sobre medicamentos para uma prática segura na assistência à saúde.

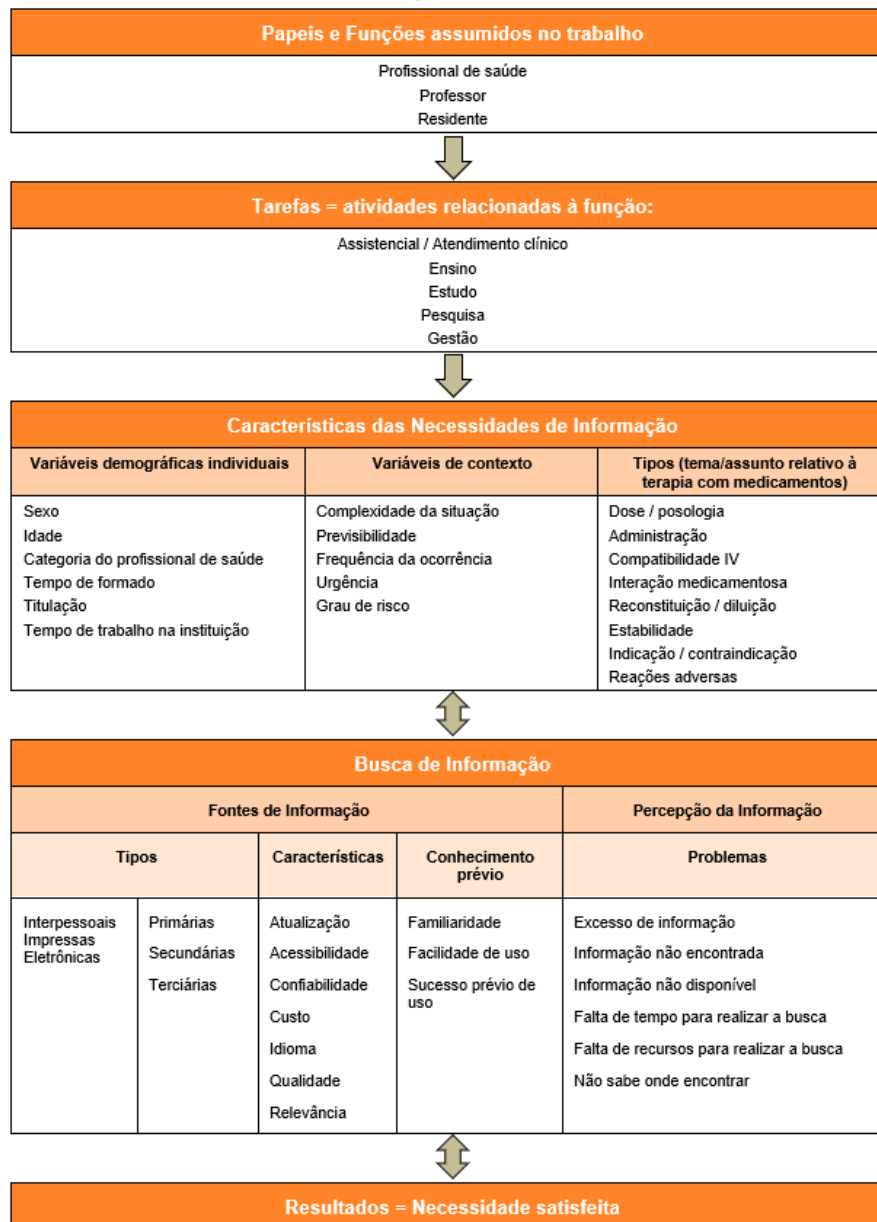
Para verificar o comportamento de busca e uso de informação sobre medicamentos foi aplicado um questionário online na plataforma Survey Monkey®, a qual foi utilizada tanto na coleta quanto na análise de dados. O questionário contou com vinte perguntas elaboradas com ênfase nos fatores que moldam a necessidade de informação dos profissionais de saúde (Apêndice A). Essas necessidades estão relacionadas às funções e atividades vinculadas aos processos de trabalho, à formação acadêmica e aos anos de experiência do indivíduo, considerando que essas características agem como filtro no processo de busca de informação. Outros fatores também considerados importantes para o sucesso ou falha no resultado da busca foram as características das fontes de informação disponíveis, se o indivíduo tem algum conhecimento prévio dessas fontes e sua utilidade, bem como os problemas identificados.

O questionário possibilitou, ainda, verificar a percepção dos respondentes em relação ao conhecimento sobre o SIM/HUOL, o nível de satisfação quando houve utilização dos serviços, e quais medidas poderiam ser adotadas para melhorar o seu desempenho junto a esses profissionais.

O questionário online foi enviado para 727 profissionais vinculados ao HUOL que tiveram um e-mail associado a uma lista nominal obtida na instituição, sendo esta a população considerada efetivamente na presente pesquisa.

A construção das questões foi fundamentada no modelo de comportamento informacional proposto por Leckie (2005), conforme ilustrado na Figura 3.

Figura 3. Busca de informação sobre medicamentos por profissionais de saúde em um hospital universitário



Fonte: Silva (2019).

A coleta dos dados ocorreu nos meses de abril a junho de 2019. A análise dos dados coletados na aplicação do questionário foi realizada por meio da técnica de estatística descritiva, que permite uma visão global dos valores obtidos, os quais foram organizados e descritos por meio de tabelas, gráficos e medidas descritivas.

A análise dos resultados contemplou a relação com os usuários efetivos e aqueles que poderão vir a beneficiar-se do serviço, que são os usuários potenciais, posto que, a eficácia dos produtos ou serviços ofertados depende da capacidade de atender às necessidades de seu público, sendo, portanto, fundamental conhecê-los adequadamente e acompanhar suas necessidades e requisitos de informação.

A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital Universitário Onofre Lopes (CEP/HUOL), mediante parecer de número 3.232.744, emitido em 29 de março de 2019. A fim de preservar a privacidade dos participantes, foram seguidas as recomendações éticas para a pesquisa, com o esclarecimento do propósito e benefícios da pesquisa, entrega e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Eventuais riscos foram minimizados pela adoção de medidas de proteção e confidencialidade dos dados.

4 Resultados

Dos 727 profissionais de saúde que foram convidados para participar da pesquisa, 119 aceitaram e responderam completamente o questionário, gerando uma taxa de resposta geral de 16,4%.

4.1 Caracterização dos Usuários

No que se refere às características sociodemográficas dos participantes da pesquisa, observa-se o predomínio de profissionais do sexo feminino (68,9%; n = 82); na faixa etária de 31 a 40 anos (46,2%; n = 55); formado em enfermagem (44,5%; n = 53); com menos de 20 anos de formatura (80,7%; n = 96); tendo como maior titulação acadêmica a especialização ou residência (52,1%; n = 62); ocupando cargo de nível superior (68,1%; n = 81), e com tempo de exercício profissional na instituição há 5 anos ou menos (73,1%; n = 87).

Diante do exposto, percebe-se que o perfil predominante do respondente é do sexo feminino, enfermeira e relativamente jovem. A predominância do sexo feminino é uma realidade na área da saúde, mais especificamente entre os profissionais de enfermagem, em virtude da natureza assistencial e cuidadora das atividades que eram destinadas às mulheres no trabalho fora do âmbito doméstico, especialmente a partir da organização do hospital como espaço de cura e cuidado (RIBEIRO; RAMOS; MANDÚ, 2014).

Com o fim de compreender mais profundamente as características dos participantes da pesquisa, foi estabelecida uma relação entre as variáveis sociodemográficas dos respondentes e os cargos ocupados por esses profissionais no HUOL, conforme demonstrado na Tabela 1.

Tabela 1. Características sociodemográficas por cargo ocupado

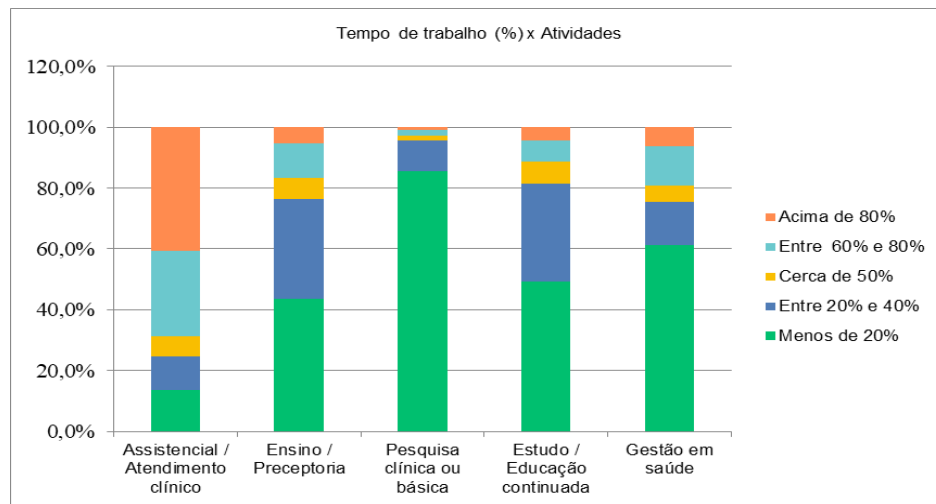
Variável	Profissional (Técnico de Nível Superior) % (n)	Professor % (n)	Residente % (n)
Sexo (n = 119)			
Feminino	52,1 (62)	0,0 (0)	16,8 (20)
Masculino	16,0 (19)	2,5 (3)	12,6 (15)
Faixa etária			
Até 30 anos	3,4 (4)	0,0 (0)	21,8 (26)
de 31 a 50 anos	56,3 (67)	0,8 (1)	7,6 (9)
51 anos ou mais	8,4 (10)	1,7 (2)	0,0 (0)
Formação acadêmica do profissional			
Enfermagem	41,2 (49)	0,0 (0)	3,4 (4)
Farmácia	16,8 (20)	0,0 (0)	4,2 (5)
Medicina	10,1 (12)	2,5 (3)	21,8 (26)
Qualificação (Maior titulação acadêmica)			
Graduação	2,5 (3)	0,0 (0)	16,8 (20)
Especialização / Residência	41,2 (49)	0,0 (0)	10,9 (13)
Mestrado	19,3 (23)	0,8 (1)	1,7 (2)
Doutorado	5,0 (6)	0,8 (1)	0,0 (0)
Pós-doutorado	0,0 (0)	0,8 (1)	0,0 (0)

Fonte: Silva (2019).

Ao analisar a relação entre as variáveis sociodemográficas dos respondentes e os cargos ocupados por esses profissionais no HUOL, pode-se verificar no cargo de técnico de nível superior a predominância de profissionais do sexo feminino, com idade entre 31 e 60 anos, com formação acadêmica na área de enfermagem, que possuem nível de qualificação com especialização ou residência, conforme indicado anteriormente. Os participantes que indicaram exercer o cargo de professor são do sexo masculino, possuem mais de 30 anos, são médicos e possuem qualificação em nível de mestrado ou doutorado. O único participante com pós-doutorado exerce o cargo de professor. Entre os residentes, destaca-se uma predominância significativa daqueles que exercem a medicina, estão na faixa etária de até 30 anos e possuem qualificação menor que mestrado.

Para conhecer a atividade principal relacionada à função exercida pelos participantes, foi solicitado que indicassem uma faixa percentual de tempo dedicado a essas atividades, considerando uma semana comum de trabalho na instituição. O Gráfico 1 apresenta o tempo de trabalho dedicado às atividades realizadas pelos respondentes.

Gráfico 1. Tempo de trabalho dedicado às atividades



Fonte: Silva (2019).

Uma análise da atividade principal relacionada à função exercida pelos participantes demonstrou que há uma predominância dos profissionais que dedicam 60% ou mais do seu tempo de trabalho às atividades assistenciais ou ao atendimento clínico, o que representa 68% (n = 81), acumuladamente. Em seguida, foram apontadas as atividades relacionadas à gestão em saúde, ensino ou preceptoria e estudo ou educação continuada. Por outro lado, o tempo dedicado à pesquisa clínica ou básica foi indicado com menos de 20% pela maioria dos respondentes. Diante disso, percebe-se que as tarefas relacionadas às atividades assistenciais e atendimento clínico são a principal ocupação dos profissionais de saúde na instituição, o que torna essencial conhecer as suas necessidades específicas de busca e uso da informação sobre medicamentos.

4.2 Necessidade de Busca e Uso da Informação sobre Medicamentos

Com a finalidade de analisar como os fatores contextuais, ou seja, aqueles relacionados às situações em que surgem as necessidades de informação sobre medicamentos e, conseqüentemente, podem provocar a busca de informações, foi solicitado aos respondentes que apontassem em uma escala de cinco pontos qual o nível de influência desses fatores na necessidade de busca de informação.

O grau de risco envolvido foi apontado pela maioria dos profissionais como um fator extremamente influente nas situações em que surge a necessidade de informação (63,9%; n = 76), seguido dos fatores relacionados à urgência da situação (53,8%; n = 64) e à complexidade da situação (52,1%; n = 62). A frequência de ocorrência da situação foi considerada um fator muito influente para a maior parte dos respondentes (44,5%; n = 53), enquanto a previsibilidade da situação foi considerada pela maioria como um fator moderadamente influente em situações que ocorre a necessidade de informação sobre medicamentos (37,8%; n = 45), conforme demonstram os dados da Tabela 2.

Tabela 2. Fatores contextuais que influenciam a necessidade de informação

Fatores	Extremamente influente % (n)	Muito influente % (n)	Moderadamente influente % (n)	Pouco influente % (n)	Nada influente % (n)	Total
Complexidade da situação	52,1 (62)	41,2 (49)	5,9 (7)	0,0 (0)	0,8 (1)	119
Previsibilidade da situação	11,8 (14)	36,1 (43)	37,8 (45)	11,8 (14)	2,5 (3)	119
Frequência de ocorrência	20,2 (24)	44,5 (53)	28,6 (34)	5,9 (7)	0,8 (1)	119
Urgência da situação	53,8 (64)	30,3 (36)	10,1 (12)	5,0 (6)	0,8 (1)	119
Grau de risco envolvido	63,9 (76)	26,1 (31)	7,6 (9)	1,7 (2)	0,8 (1)	119

Fonte: Silva (2019).

Dados semelhantes foram encontrados por Machado (2014), em um estudo realizado para analisar o comportamento de busca de informação dos profissionais médicos de um hospital universitário público, no qual foi identificado que, entre os fatores contextuais, a complexidade da situação foi considerada o fator que mais leva a uma busca por informação, seguido pelos graus de risco, urgência, frequência de ocorrência e previsibilidade da situação. Para o autor, “esses resultados confirmam a importância desses fatores contextuais no processo de tomada de decisão médica, que muitas vezes envolve incerteza, urgência e risco” (MACHADO, 2014, p.153).

Para identificar os tipos de necessidade de informação sobre medicamentos mais frequentes no decorrer das atividades diárias dos profissionais de saúde, foi solicitado que indicassem a frequência com que a necessidade de busca de informação está relacionada aos respectivos temas ou assuntos sobre medicamentos. Nesse sentido, foi possível verificar que os temas relacionados à compatibilidade / incompatibilidade e reconstituição / diluição foram indicados igualmente como extremamente frequente pela maioria dos respondentes (30,3%; n = 36), seguido do tema interação medicamentosa (26,9%; n = 32) e estabilidade (25,2%; n = 30). O tema dose / posologia foi apontado como muito frequente por 31,9 % (n = 38) e moderadamente frequente por 31,1% (n = 37) dos respondentes, não configurando uma diferença significativa na escala de intensidade da frequência. Ainda, sobre a análise da frequência por tema relacionado à necessidade de informação, os temas indicação/contraindicação e administração foram apontados como moderadamente frequente por 35,3 % (n = 42) e 27,7% (n = 3) pela maioria dos participantes, respectivamente. Outros temas foram apontados como nada frequente por 40,3% (n = 48) dos participantes.

Uma pesquisa realizada sobre o comportamento informacional de médicos-residentes demonstrou que o tratamento medicamentoso era o assunto que mais frequentemente surgia na prática clínica desses profissionais (MARTÍNEZ-SILVEIRA, 2005).

No sentido de compreender como os profissionais de saúde buscam a informação sobre medicamentos para atender necessidades específicas que surgem no decorrer do trabalho diário, foram analisadas as fontes de informação mais utilizadas. Nesta perspectiva, a questão buscou entender como as características das fontes e o conhecimento prévio destas influenciam a escolha de uma determinada fonte. A orientação dada aos respondentes foi para levar em consideração os problemas que comumente surgem ao realizar a busca por informação.

Quanto às fontes de informação mais utilizadas, foi solicitado aos participantes que indicassem entre as alternativas disponíveis a frequência com que utilizam as fontes de informação, em uma escala de cinco pontos. A análise dos dados foi feita considerando os diferentes tipos de fonte de informação: interpessoal; impressa; ou eletrônica.

Entre as fontes de informação interpessoal, houve uma predominância da utilização dos colegas de profissão, sendo indicada a frequência “sempre” por 21,9% (n = 26) e “muitas vezes” por 43,7% (n = 52) dos respondentes. Em seguida, foram indicados o preceptor e o especialista como fonte interpessoal “sempre” utilizada por 16,0% (n = 19) e 14,3% (n = 17) dos respondentes, respectivamente.

Os dados obtidos são compatíveis com a pesquisa realizada por Martínez-Silveira e Oddone (2007) que, em uma revisão da literatura, referem que os profissionais de enfermagem geralmente recorrem a fontes confiáveis e de fácil acesso, incluindo consultas interpessoais a colegas, médicos ou outros profissionais de saúde. Eles buscam informação tanto para auxiliar a tomada de decisão no cuidado ao paciente como para assuntos gerais relacionados à profissão.

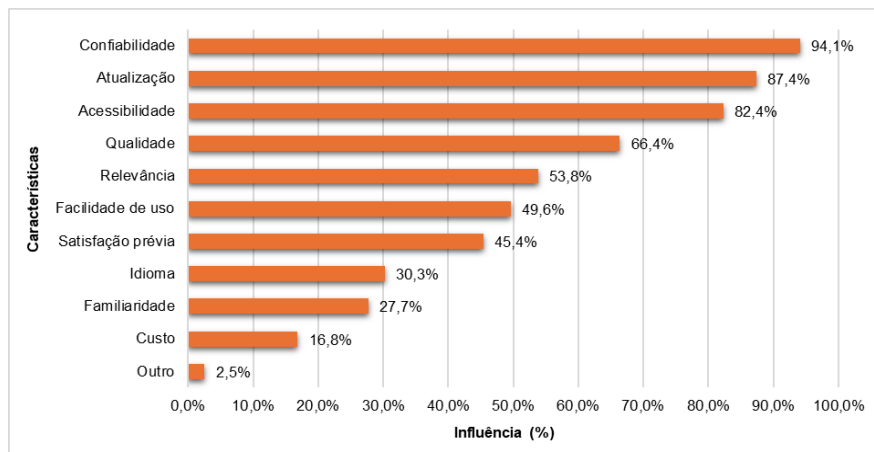
Os protocolos clínicos e o manual farmacoterapêutico demonstraram ser a fonte de informação impressa mais utilizada pelos profissionais, sendo apontada como “sempre” por 22,7% (n = 27) e como “muitas vezes” por 41,2% (n = 49), seguida da bula do medicamento apontada como “sempre” por 19,3% (n = 23) e como “muitas vezes” por 40,3% (n = 48). Os artigos de periódicos científicos e os livros acadêmicos foram indicados por 38,7% (n = 46) dos respondentes como fonte impressa utilizada “sempre” e “muitas vezes”, acumuladamente.

De modo distinto, o material publicitário fornecido pela indústria farmacêutica foi a fonte de informação impressa menos utilizada, sendo apontada por 30,3% (n = 36) dos respondentes como “nunca” utilizada. A informação proporcionada pela indústria farmacêutica, de caráter publicitário e comercial, geralmente está associada à entrega de amostra grátis para os médicos, o que pode influenciar de modo significativo na prescrição médica, evitando a análise objetiva e científica necessária para consideração das alternativas terapêuticas (VIDOTTI; SILVA; HOEFLER, 2017). Por outro lado, os protocolos clínicos, que são documentos baseados em evidência científica que norteiam as melhores práticas a serem seguidas por profissionais de saúde e gestores, e os manuais farmacoterapêuticos, considerados uma referência para guiar o uso de medicamentos padronizados nas organizações hospitalares, foram indicados como fontes de informação mais utilizadas pela maioria dos profissionais que atuam no HUOL, o que demonstra que os mesmos estão alinhados às estratégias de promoção do uso racional e seguro de medicamentos na instituição.

Com relação às fontes de informação eletrônicas, os artigos de periódicos científicos foram apontados como “sempre” utilizados pela maioria dos respondentes (26,1%; n = 31). No entanto, quando os dados foram analisados acumuladamente considerando as frequências “sempre” e “muitas vezes”, os protocolos clínicos e diretrizes terapêuticas demonstraram uma predominância significativa na utilização, sendo apontado por 67,2% (n = 80) dos respondentes. Nessa mesma análise, o Portal CAPES, a Biblioteca Virtual em Saúde e as bases de dados científicos da área médica foram indicados por 47,9% (n = 57), seguidos do bulário eletrônico da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) indicado por 56,3% (n = 67) dos profissionais.

Os participantes da pesquisa indicaram a videoconferência/ telemedicina como a fonte de informação menos frequentemente utilizada, sendo apontada como “nunca” por 60,5% (n=72) dos respondentes. Tendo em vista que a pesquisa foi realizada antes da pandemia de Covid-19 que tornou premente a realização de videoconferências e disseminou a prática da telemedicina, pode-se supor que esta alternativa teria uma frequência maior atualmente.

A questão seguinte buscou identificar a influência que as características das fontes de informação e o conhecimento que os profissionais de saúde têm sobre elas na escolha das fontes informacionais. Neste sentido, foi solicitado que os participantes assinalassem entre as alternativas disponíveis aquelas que mais influenciavam a escolha de uma determinada fonte para realizar a busca de informação, podendo marcar todas as opções aplicáveis. O Gráfico 2 representa os fatores que foram considerados pelos profissionais participantes da pesquisa como aqueles que mais influenciam a estratégia de busca de informação sobre medicamentos.

Gráfico 2. Influência das características das fontes de informação

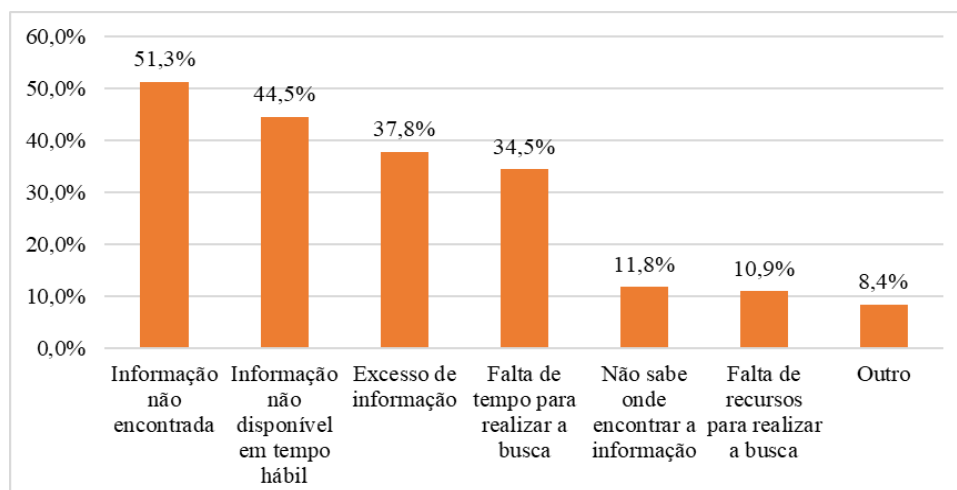
Fonte: Silva (2019).

Entre as características das fontes de informação, a confiabilidade foi indicada como a mais influente por 94,1% (n = 112) dos respondentes. Em seguida, a atualização, a acessibilidade e a qualidade foram indicadas por 87,4% (n = 104), 82,4% (n = 98) e 66,4% (n = 79) dos profissionais, respectivamente. A relevância foi a característica apontada por 53,8% (n = 64), enquanto o idioma foi indicado por 30,3% (n = 36). O custo teve uma menor influência, 16,8% (n = 20).

No que diz respeito aos fatores relacionados ao conhecimento prévio que os profissionais têm sobre as fontes de informação, a facilidade de uso foi indicada por 49,6% (n = 59), a satisfação prévia por 45,4% (n = 54) e a familiaridade por 27,7% (n = 33).

Diante do exposto, percebe-se que a qualidade das fontes de informação e o conhecimento prévio satisfatório são fatores preponderantes para o uso seguro e racional de medicamentos. Nesse sentido, cabe destacar que a elaboração de respostas de alta qualidade exige fontes bibliográficas de fácil acesso, além de habilidades para realizar a pesquisa e a avaliação crítica da literatura recuperada (SCHJØTT; SPIGSET, 2019).

Com o propósito de identificar os problemas que os profissionais de saúde encontram ao realizar a busca de informações sobre medicamentos para atender necessidades que surgem no decorrer do trabalho cotidiano, foi solicitado que marcassem entre as opções disponíveis os problemas que costumam encontrar, podendo ser marcada mais de uma opção. O resultado obtido está demonstrado no Gráfico 3.

Gráfico 3. Problemas encontrados na busca da informação sobre medicamentos

Fonte: Silva (2019).

Dentre as opções apresentadas, a informação não encontrada foi o problema apontado pela maioria dos respondentes (51,3%; n = 61), seguida da informação não disponível em tempo hábil (44,5%; n = 53), pelo excesso de informação (37,8%; n = 45) e pela falta de tempo para realizar a busca (34,5%; n = 41). Os problemas relacionados a não saber onde encontrar a informação e a falta de recursos para realizar a busca foram os menos indicados (11,8%; n = 14) e (10,9%; n = 13), respectivamente. Por fim, 8,4% (n = 10) dos respondentes apontaram que costumam encontrar outros problemas além daqueles relacionados nas opções disponíveis.

O percentual significativo do excesso de informação como problema para encontrar a informação desejada, permite inferir que também nas informações técnico-científicas na área de saúde, percebe-se o fenômeno da “hiperinformação”, causado justamente pelo excesso de informação produzida. Também chamada de “superabundância de informação” (TERUEL, 2005, p.28), Han (2021, p.12) alerta que, “a nossa obsessão já não tem que ver com as coisas, mas com informações e dados. Ao mesmo tempo, produzimos e consumimos mais informações do que coisas. [...] A consequência é a infomania.”

Associando o questionário à técnica do incidente crítico, foi solicitado aos participantes que indicassem qual tipo de fonte utilizou na sua busca mais recente para obter informação sobre medicamentos, podendo marcar mais de uma das opções disponíveis. Houve uma predominância significativa da utilização de uma fonte de informação eletrônica, sendo indicada por 89,1% (n = 106) respondentes. A fonte de informação informal, aqui chamada de interpessoal, foi indicada por 41,2% (n = 49) e a fonte impressa por 21,9% (n = 26) dos participantes. O resultado confirmou a preferência pelas fontes eletrônicas, seguida da fonte interpessoal, indicadas como sempre utilizadas pela maioria dos respondentes.

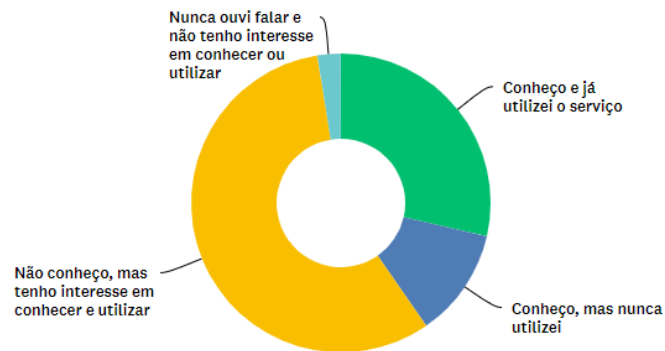
Uma outra questão foi formulada para identificar em qual fonte de informação utilizada na sua busca mais recente o profissional de saúde obteve um resultado que considerou muito útil para satisfazer sua necessidade informacional sobre medicamentos. A base de dados científicos da área médica foi considerada pelos respondentes como a fonte de informação mais útil para obter informação sobre medicamentos (27,7%; n = 33). Esse resultado pode ser atribuído às características próprias dessas fontes, como a confiabilidade, a atualização, a acessibilidade e a qualidade, sugerindo que os profissionais de saúde necessitam de informações atualizadas e confiáveis, obtidas de forma rápida e eficiente para aplicação nas tarefas que executam.

Os sites de busca na internet (por exemplo: Google, Yahoo, Bing, Uol, etc.) foram a segunda opção considerada mais útil para encontrar informações (21,0%; n = 25). A opção “outro” foi indicada por 9,2% (n = 11) respondentes e, dentre estas, o uso de aplicativos para dispositivo móvel foi o recurso mais utilizado.

4.3 Percepção do Usuário sobre o SIM/HUOL

Com a finalidade de compreender a percepção dos profissionais de saúde em relação ao SIM/HUOL, foi questionado qual das opções disponíveis melhor descrevia o conhecimento que tinham sobre o serviço. A maior parte dos respondentes 57,1% (n = 68) indicaram não conhecer o serviço, mas tinham interesse em conhecer e utilizar. Aqueles que conheciam e já tinham utilizado o serviço totalizaram 28,6% (n = 34). Os que conheciam, mas nunca utilizaram, representaram 11,8% (n = 14) dos respondentes. Apenas 2,5% (n = 3) nunca ouviram falar e não tinham interesse em conhecer ou utilizar (Gráfico 4).

Gráfico 4. Nível de conhecimento em relação ao SIM/HUOL

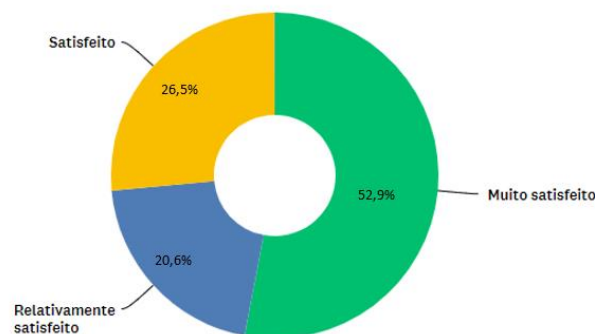


Fonte: Silva (2019).

O fato de que a maioria dos profissionais desconhece a existência do SIM/HUOL pode estar relacionado a alguns fatores, como, por exemplo, a falta de divulgação motivada por uma produção irregular de informação proativa (boletins, material educativo) que poderia contribuir para uma maior visibilidade do serviço na instituição; e o pouco tempo de atividade destes profissionais na instituição (73 % possuem ≤ 5 anos). O interesse em conhecer e utilizar o serviço reflete a importância de dispor de informação sobre medicamentos que seja confiável, atualizada e de qualidade.

Para aqueles que conheciam e já tinham utilizado o serviço ($n = 34$), foi questionado qual o nível de satisfação com o serviço prestado, considerando a utilização mais recente do SIM/HUOL. Como resultado, foi verificado que 52,9% ($n = 18$) ficaram muito satisfeitos, 26,5% ($n = 9$) ficaram satisfeitos e 20,6% ($n = 7$) ficaram relativamente satisfeitos (Gráfico 5). Não houve indicação dos usuários para a opção “pouco satisfeito” ou “insatisfeito”.

Gráfico 5. Nível de satisfação do usuário



Fonte: Silva (2019).

A verificação do nível de satisfação do usuário com relação à qualidade dos serviços ofertados pelo CIM/SIM é um indicador de garantia da qualidade que deve ser regularmente monitorado.

Com o intuito de conhecer a opinião dos participantes sobre que medidas o SIM/HUOL poderia adotar para melhorar o desempenho junto aos profissionais de saúde que atuam no HUOL, foram oferecidas cinco alternativas como possíveis melhorias, podendo ser marcadas todas as opções.

A divulgação ampla dos serviços foi a medida a ser adotada pelo SIM/HUOL mais indicada pelos participantes (84,9%; $n = 101$), o que é bastante razoável, considerando que a maioria afirmou que não conhecia o serviço.

Disponibilizar os serviços de informação sobre medicamentos por meio de ambiente virtual também foi uma medida apontada pela grande maioria dos profissionais (81,5%; n = 97), confirmando o interesse pelas fontes de informação disponibilizadas pelo meio eletrônico.

Colaborar com atividades de capacitação ou educação continuada constitui uma das atribuições de um CIM/SIM, melhorar essa atividade foi uma medida sugerida por 66,4% (n = 79), assim como participar da elaboração e divulgação de material educativo e/ou informativo com conteúdo pertinente e atualizado sobre medicamentos, foi apontada por 52,9% (n = 63) dos respondentes.

O estudo possibilitou aprofundar o conhecimento do comportamento informacional dos usuários, das suas necessidades e da sua percepção sobre a unidade auditada. Concordamos com Calva-González (2004, p.41) quando afirma que “El hombre es producto de una larga evolución, es un organismo altamente desarrollado y tiene necesidades como cualquier otro ser vivo, pero las necesidades humanas están condicionadas por el ambiente que rodea al individuo y por los procesos internos que se generan dentro de su cerebro” (CALVA GONZÁLEZ, 2004, p.41).

A partir desse estudo foi possível desenvolver perfis individualizados dos usuários prioritários, destacando seu papel e responsabilidades na instituição, bem como o seu comportamento em relação às necessidades de informação, o uso dos recursos, utilização de tecnologias e o compartilhamento de informação e conhecimento, para suas ações e tomada de decisões habituais no trabalho.

5 Conclusões

Esta pesquisa teve por objetivo, por um lado, analisar o comportamento de busca e uso da informação sobre medicamentos pelos profissionais de saúde que atuam no HUOL; e por outro lado, avaliar a percepção que estes profissionais têm do SIM/HUOL. Para tanto, recorreu-se ao método de auditoria de inteligência e ao modelo de comportamento informacional com vistas a avaliar e a obter subsídios para aperfeiçoar os aspectos analisados.

Os resultados obtidos possibilitaram traçar um perfil dos profissionais de saúde e de seu comportamento de busca e uso da informação sobre medicamentos, a partir dos diferentes papéis por eles assumidos e das atividades a eles relacionadas. As necessidades de informação particulares desses profissionais podem dar origem a um processo de busca de informação, que, por sua vez, envolve a escolha por determinada fonte de informação. As características próprias dessas fontes e o conhecimento prévio pelo usuário influenciam a sua escolha, bem como os problemas encontrados podem afetar os resultados da busca por informação.

Pode-se destacar a maior utilização das fontes de informação no formato eletrônico, como as bases de dados científicos da área da saúde, consideradas as mais úteis, e a alta influência das características próprias dessas fontes, como a confiabilidade, atualização, acessibilidade e qualidade, sugerindo que os profissionais de saúde necessitam de informações atualizadas e confiáveis, obtidas de forma rápida e eficiente para aplicação nas tarefas executam.

Ao analisar a percepção do usuário sobre o SIM/HUOL, a maioria dos profissionais afirma desconhecer o serviço, embora digam ter interesse em conhecê-lo. Diante disso, torna-se evidente a necessidade de divulgação ampla e regular do serviço na instituição. Essa medida pode contribuir para aumentar a demanda de solicitações de informação e, conseqüentemente, melhorar o desempenho dos indicadores relacionados à atividade de informação passiva.

De modo geral, o estudo forneceu subsídios para avaliar a qualidade do serviço de informação existente, e para orientar o planejamento de melhorias dos produtos ofertados e o uso eficiente dos recursos disponíveis, de modo a favorecer a disseminação da informação e do conhecimento no ambiente hospitalar.

Uma limitação identificada na pesquisa foi o número de participantes que responderam ao questionário, que poderia ter sido maior se o e-mail institucional não fosse tão pouco utilizado pelos profissionais.

Espera-se que os resultados obtidos nessa pesquisa contribuam para a evolução dos estudos sobre o comportamento informacional em ambientes organizacionais pouco pesquisados, como é o caso dos serviços de informação especializados inseridos em instituições hospitalares de ensino superior.

Como pesquisas futuras, sugere-se a aplicação do método de auditoria de inteligência em outros centros ou serviços de informação sobre medicamentos existentes não só no Brasil, mas também em outros países, de modo a contribuir para a qualidade dos serviços disponibilizados.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT) **NBR ISO19011**: diretrizes para auditoria de sistemas de gestão. 3. ed. Rio de Janeiro: ABNT, 2018. 53p.

BARBOSA, Ricardo R.; BRUM, Marco. Comportamento de busca e uso da informação: um estudo com alunos participantes de empresas juniores. **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v. 14, n. 2, p.52-75, maio/ago. 2009.

BIBLIOTECA VIRTUAL DA SAÚDE. **Guia BVS 2011**: glossário. [2011]. Disponível em: <http://guiabvs2011.bvsalud.org/glossario/>. Acesso em: 3 jan. 2019.

BRASIL. **Instrução Normativa Nº 3, de 09 de junho de 2017**. Brasília: Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União, 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Manual de normas e auditoria**. 2. ed. Brasília, 1998.

BUCHANAN, Steven; GIBB, Forbes. The information audit: an integrated strategic approach. **International Journal of Information Management**, v. 18, n. 1, p.29-47, 1998.

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. **Las necesidades de información**: fundamentos teóricos y métodos. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2004. Disponível em: https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L110/1/necesidades_informacion_fundamentos.pdf. Acesso em: 22 mai. 2021.

CARVALHO, Andréa Vasconcelos. A auditoria de ativos informacionais e suas contribuições para a gestão estratégica. In: ALVARES, Lillian Maria Araujo de Rezende; ITABORAHY, Anderson Luis Cambraia (Org.). **Os múltiplos cenários da informação tecnológica no Brasil do século XXI**. Rio de Janeiro: IBICT, 2022. p. 233-251.

CARVALHO, Andréa Vasconcelos. **Auditoría de Inteligencia**. Gijón: Trea. 2012. 231p.

CARVALHO, Andréa Vasconcelos. **Auditoría de Inteligencia**: un método para el diagnóstico de sistemas de inteligencia competitiva y organizacional. Zaragoza, 2010. 510p. Tese (Doctorado en Sistemas de Información y Documentación): Universidad de Zaragoza.

CARVALHO, Andréa Vasconcelos. Auditoria e gestão da informação e do conhecimento: interações e perspectivas teórico-práticas. **Ciência da Informação**, v. 48, n. 2, 2019. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/121359>. Acesso em: 22 mai. 2021.

CARVALHO, Mariana Moreira; SCHULTE, Neide K.; MOREIRA, Luciana de A.; GALLOTTI, Monica M. C. Panorama da comunicação científica sobre sustentabilidade na área de moda: análise bibliométrica dos anos 1991 a 2020. **Temática**, ano 16, n. 08, agosto/2020.

CASARIN, Helen C. S.; OLIVEIRA, Etienne S. O uso da informação no âmbito acadêmico: o comportamento informacional de pós-graduandos da área de educação. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**. v. 17, n. esp. 1, p.169-187, 2012.

CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA (CFF). **Resolução nº 671 de 25 de julho de 2019**. Brasília, 2019. Disponível em: <http://www.cff.org.br/pagina.php?id=144>. Acesso em: 01 ago. 2019.

CUNHA, Murilo B. da; AMARAL, Sueli A. do; DANTAS, Edmundo B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015. 448p.

FROST, R. B.; CHOO, C. W. Revisiting the information audit: A systematic literature review and synthesis. **International Journal of Information Management**, v.37, p.1380-1390, 2017.

GHAIBI, Shadi; IPEMA, Heather; GABAY, Michael. ASHP guidelines on the pharmacist's role in providing drug information. **American Journal of Health-System Pharmacy**, Illinois, p.455-459, 2015.

GUEDES, Maria das Graças Targino Moreira. **Comunicação científica**: o artigo de periódico nas atividades de ensino e pesquisa do docente universitário brasileiro na pós-graduação. 1998. 387 f., il. Tese (Doutorado em Ciência da Informação): Universidade de Brasília, Brasília, 1998.

HAN, Byung-Chul. **Não-coisas**: transformações no mundo em que vivemos. Lisboa: Relógio D'água, 2021. 104p.

HENCZEL, S.; ROBERTSON, G. The Widening Horizons of Information Audit. **Qualitative and Quantitative Methods in Libraries**, n.5, p. 561-571. 2016

INTERNATIONAL PHARMACEUTICAL FEDERATION (FIP). **Medicines Information: strategic development**. The Hague: International Pharmaceutical Federation, 2017. 84p.

LATEEF, A.; OMOTAYO, F. O. Information audit as an important tool in organizational management: A review of literature. **Business Information Review**, v. 36, n. 1, 2019.

LECKIE, G. J. General Model of the information seeking of professionals. In: FISHER, K. E.; ERDELEZ, S.; MCKENCHNIE, L. (Ed.). **Theories of information behavior**. Medford, NJ: Information Today Inc., 2005. p. 158-163.

LECKIE, G. J.; PETTIGREW, K. E.; SYLVAIN, C. Modeling the information seeking of professional: a general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers. **Library Quarterly**, v. 66, n. 2, p. 161-193, 1996.

MACHADO, Marcelo Novaes. **O Comportamento de busca de informação dos profissionais médicos em um hospital universitário público brasileiro**. 2014. 176 f. Tese (Doutorado) - Curso de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2014.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha Silvia. **A informação científica na prática médica: estudo do comportamento informacional do médico-residente**. 2005. 184 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Instituto de Ciência da Informação. Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2005.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha Silvia; ODDONE, Nanci Elizabeth. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, [S.l.], v. 36, n. 2, set. 2007.

OLIVEIRA, Andrie Bezerra. **Auditoria de inteligência para a gestão de coleções na biblioteca da Assembleia Legislativa do Rio Grande do Norte**. 2019. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2019. 213p.

ORGANIZAÇÃO PANAMERICANA DE LA SALUD (OPAS). **Centros de informacion de medicamentos: una estrategia de apoyo al uso racional de medicamentos**. Santo Domingo, 1995. 23p.

RIBEIRO, Antônio César; RAMOS, Lais Helena Domingues; MANDÚ, Edir Nei Teixeira. Perfil sociodemográfico e profissional de enfermeiros de um hospital público de Cuiabá - MT. **Ciência, Cuidado e Saúde**, Maringá, v. 13, n. 4, p.625-633, 29 out. 2014.

RODRIGUES, Charles; BLATTMANN, Úrsula. Gestão da informação e a importância do uso de fontes de informação para geração de conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.19, n.3, p.4-29, jul./set. 2014.

SCHJØTT, Jan; SPIGSET, Olav. Drug information centres and their provision of decision support: the Scandinavian experience. **Journal of Clinical Pharmacy and Therapeutics**, [s.l.], v. 44, n. 3, p.489-492, fev. 2019. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1111/jcpt.12804>. Acesso em: 23 jul. 2018.

SILVA, Fernando Santos da; BARRETO, Damaris Queiroz; NUNES, Jefferson Veras; CAVALCANTE, Lidia Eugênia. T. D. Wilson e sua contribuição à ciência da informação: análise sobre o conceito de comportamento informacional. **Ponto de Acesso**, [S.L.], v. 14, n. 1, p. 2, 3 mar. 2020. Universidade Federal da Bahia. <http://dx.doi.org/10.9771/rpa.v14i1.26610>. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/26610> Acesso em: 21 mar. 2023.

SILVA, Maria Isaura Olívia Sousa e. **Auditoria de inteligência: aplicação no Serviço de Informação sobre Medicamentos do Hospital Universitário Onofre Lopes**. 2019. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2019. 171p.

TERUEL, Aurora G. **Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales**. Gijón: Tréa, 2005. 181p.

VIDOTTI, Carlos Cezar Flores et al. **Centros de informação sobre Medicamentos: análise diagnóstica no Brasil**. Brasília: Conselho Federal de Farmácia; Organização Pan Americana da Saúde, 2000.

VIDOTTI, Carlos Cezar Flores. **Centros de informação sobre medicamentos no Brasil: passado, presente e perspectivas do sistema brasileiro de informação sobre medicamentos**. Campinas, 199. 221 p. Dissertação (Mestrado em Farmacologia) – Faculdade de Ciências Médicas, Universidade Estadual de Campinas, 1999.

VIDOTTI, Carlos Cezar Flores; SILVA, Emília Vitória da; HOEFLER, Rogério. Implantação e desenvolvimento de centro de informação sobre medicamentos em hospital como estratégia para melhorar a farmacoterapia. In: BRASÍLIA, Josué Schostack (Coord.). Conselho Federal de Farmácia (Comp.). **Farmácia Hospitalar: coletânea de práticas e conceitos**. Brasília: CFF, 2017. p. 78-91.

WILSON, T. D. Human information behavior. **Informing Science**. 33, no. 2: 49-55. 2000.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). **The rational use of drugs**. Report of the Conference of Experts Nairobi, Geneva. 1987.

APÊNDICE A

Questionário sobre necessidades, busca e uso de informação por profissionais de saúde

* 1. Após ter lido o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), concordo em participar da pesquisa e autorizo a divulgação das informações por mim fornecidas em congressos e/ou publicações científicas desde que nenhum dado possa me identificar.

- Aceito (sou profissional de saúde e exerço atividades no HUOL)
- Não aceito

Pesquisa Auditoria de Inteligência no Serviço de Informação sobre Medicamentos do HUOL

PARTE A - Perfil do Participante

Assinale nas questões a seguir a opção que melhor representa a sua realidade.

* 2. Qual é a sua faixa etária?

- Até 30 anos
- de 31 a 40 anos
- de 41 a 50 anos
- de 51 a 60 anos
- 61 anos ou mais

* 3. Qual é o seu sexo?

- Feminino
- Masculino

* 4. Qual é a sua área de formação acadêmica?

- Enfermagem
- Farmácia
- Medicina
- Outro (especifique)

* 5. Há quanto tempo você se formou na área?

- Até 05 anos
- de 06 a 09 anos
- de 10 a 19 anos
- de 20 a 29 anos
- 30 anos ou mais

* 6. Qual é a sua maior titulação acadêmica?

- Graduação
- Especialização / Residência
- Mestrado
- Doutorado
- Pós-doutorado

* 7. Qual é o cargo que você ocupa na instituição?

- Profissional de Nível Superior (enfermeiro, farmacêutico ou médico)
- Professor
- Residente (programa de residência médica ou multiprofissional em saúde)

* 8. Há quanto tempo você exerce suas atividades na instituição?

- Até 05 anos
- de 06 a 09 anos
- de 10 a 19 anos
- de 20 a 29 anos
- 30 anos ou mais

Pesquisa Auditoria de Inteligência no Serviço de Informação sobre Medicamentos do HUOL

PARTE B - Comportamento de Busca e Uso da Informação sobre Medicamentos

Assinale nas questões a seguir a opção que melhor representa a sua realidade.

* 9. Em uma semana comum, qual porcentagem do seu tempo de trabalho na instituição você dedica às seguintes atividades?

	Menos de 20%	Entre 20% e 40%	Cerca de 50%	Entre 60% e 80%	Acima de 80%
Assistencial / Atendimento clínico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ensino / Preceptoria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pesquisa clínica ou básica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estudo / Educação continuada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestão em saúde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 10. No exercício de suas atividades, como os seguintes fatores influenciam a necessidade de busca de informação sobre medicamentos?

	Extremamente influente	Muito influente	Moderadamente influente	Pouco influente	Nada influente
Complexidade da situação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Previsibilidade da situação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Frequência de ocorrência	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Urgência da situação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grau de risco envolvido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 11. No exercício de suas atividades, qual é a frequência com que a necessidade de busca de informação sobre medicamentos está relacionada aos seguintes temas?

	Extremamente frequente	Muito frequente	Moderadamente frequente	Pouco frequente	Nada frequente
Dose / Posologia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Indicação / Contra-indicação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Administração	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compatibilidade / Incompatibilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interação medicamentosa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reconstituição / Diluição	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estabilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reações adversas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 12. Com que frequência você utiliza as seguintes **Fontes Interpessoais** para obter informações sobre medicamentos?

	Sempre	Muitas vezes	Algumas vezes	Poucas vezes	Nunca
Colegas de profissão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Especialista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Preceptor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seminários / Congressos / Feiras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cursos de capacitação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 13. Com que frequência você utiliza as seguintes **Fontes Impressas** para obter informações sobre medicamentos?

	Sempre	Muitas vezes	Algumas vezes	Poucas vezes	Nunca
Artigos de Periódicos científicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teses, Dissertações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Livros acadêmicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Protocolos clínicos, Manual farmacoterapêutico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bula do medicamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Material publicitário fornecido pela indústria farmacêutica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 14. Com que frequência você utiliza as seguintes **Fontes Eletrônicas** para obter informações sobre medicamentos?

	Sempre	Muitas vezes	Algumas vezes	Poucas vezes	Nunca
Artigos de Periódicos científicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teses, Dissertações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contato com colega ou especialista por e-mail, redes sociais, grupos de discussão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Livros eletrônicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Protocolos clínicos e diretrizes terapêuticas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Portal de periódicos CAPES, Biblioteca virtual, Bases de dados científicos da área médica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bulário eletrônico da ANVISA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Videoconferência / Telemedicina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 15. Quais das seguintes características **mais influenciam** a sua escolha por uma determinada fonte para realizar a busca de informação sobre medicamentos? (Marque todas as opções aplicáveis)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Atualização | <input type="checkbox"/> Custo |
| <input type="checkbox"/> Confiabilidade | <input type="checkbox"/> Acessibilidade (facilidade de acesso) |
| <input type="checkbox"/> Relevância | <input type="checkbox"/> Facilidade de uso |
| <input type="checkbox"/> Qualidade | <input type="checkbox"/> Familiaridade |
| <input type="checkbox"/> Idioma | <input type="checkbox"/> Satisfação prévia com uso da fonte de informação |
| <input type="checkbox"/> Outro (especifique) | |

* 16. Quais problemas você costuma encontrar na sua busca de informação sobre medicamentos? (Marque todas as opções aplicáveis)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Excesso de informação | <input type="checkbox"/> Falta de tempo para realizar a busca |
| <input type="checkbox"/> Informação não encontrada | <input type="checkbox"/> Falta de recursos para realizar a busca |
| <input type="checkbox"/> Informação não disponível em tempo hábil | <input type="checkbox"/> Não sabe onde encontrar a informação |
| <input type="checkbox"/> Outro (especifique) | |

* 17. Na sua busca mais recente para obter informação sobre medicamentos, qual(is) tipo(s) de fonte você utilizou? (Marque todas as opções aplicáveis)

- Fonte Interpessoal (colega, especialista, preceptor, etc.)
- Fonte Impressa (livro, revista, bula, manual, folder, etc.)
- Fonte Eletrônica (sites de busca, bibliotecas virtuais, bases de dados, aplicativos, etc.)
- Outro (especifique)

* 18. Na sua busca mais recente por informação sobre medicamentos, em qual das seguintes fontes você obteve um resultado que considerou **muito útil** para satisfazer a sua necessidade específica de informação ?

- Bases de dados científicos da área médica
- Livros acadêmicos
- Artigos de Periódicos científicos
- Bula do medicamento
- Colega de profissão, preceptor
- Sites de busca na internet (ex.: Google, Yahoo, Bing, Uol, etc.)
- Outro (especifique)

Pesquisa Auditoria de Inteligência no Serviço de Informação sobre Medicamentos do HUOL

PARTE C - Percepção do usuário sobre o Serviço de Informação sobre Medicamentos (SIM) no HUOL

* 19. Qual das seguintes opções melhor descreve o seu conhecimento sobre o Serviço de Informação sobre Medicamentos (SIM) do HUOL?

- Conheço e já utilizei o serviço
- Conheço, mas nunca utilizei
- Não conheço, mas tenho interesse em conhecer e utilizar
- Nunca ouvi falar e não tenho interesse em conhecer ou utilizar

Caso você tenha assinalado a opção “**Conheço e já utilizei o serviço**” na questão anterior, responda à questão n° 20, a seguir.

* 20. Na sua utilização mais recente do Serviço de Informação sobre Medicamentos (SIM/HUOL), qual foi o seu nível de satisfação com o serviço prestado?

- Muito satisfeito
- Pouco satisfeito
- Relativamente satisfeito
- Insatisfeito
- Satisfeito

* 21. Na sua opinião, que medidas o SIM poderia tomar para melhorar o desempenho junto aos profissionais da saúde que atuam no HUOL? (Marque todas as opções aplicáveis)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Divulgar amplamente os serviços do SIM/HUOL utilizando os canais de comunicação da instituição | <input type="checkbox"/> Participar da elaboração e divulgação de material educativo / informativo com conteúdo pertinente e atualizado sobre medicamentos |
| <input type="checkbox"/> Disponibilizar os serviços de informação sobre medicamentos por meio de ambiente virtual (<i>site</i> , mídia social, <i>chat on-line</i>) | <input type="checkbox"/> Colaborar com atividades de capacitação / educação continuada |
| <input type="checkbox"/> Maior agilidade no tempo de resposta às solicitações de informação | |
| <input type="checkbox"/> Outro (especifique) | |

As questões com (*) exigem uma resposta obrigatória.

Dados das autoras

Maria Isaura Olívia Sousa e Silva

Mestre em Gestão da Informação e do Conhecimento pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Graduada em Farmácia pela UFRN. Farmacêutica do Hospital Universitário Onofre Lopes da UFRN.

<https://orcid.org/0000-0001-9766-0256>

isaura.olivia@ufrn.br

Andréa Vasconcelos Carvalho

Doutora em Sistemas de Informação y Documentación. Professora Associada do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

<https://orcid.org/0000-0001-6763-3716>

andreavascarvalho@gmail.com

Luciana de Albuquerque Moreira

Doutora em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais. Professora Associada do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

<https://orcid.org/0000-0001-7265-3164>

lucianamoreiraufnr@gmail.com

Received: 2023-04-04

Accepted: 2024-03-05



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 United States License.



This journal is published by the [University Library System](#) of the [University of Pittsburgh](#) as part of its [D-Scribe Digital Publishing Program](#) and is cosponsored by the [University of Pittsburgh Press](#).