



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA

GILBERTO TAVARES DA ROCHA JÚNIOR

ESTUDO DE USUÁRIO EM UM LABORATÓRIO DE PATOLOGIA CELULAR

JOÃO PESSOA

2022

GILBERTO TAVARES DA ROCHA JÚNIOR

ESTUDO DE USUÁRIO EM UM LABORATÓRIO DE PATOLOGIA CELULAR

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como pré-requisito para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal da Paraíba.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Eliane Bezerra Paiva

JOÃO PESSOA

2022

R672e Rocha Junior, Gilberto Tavares da.

Estudo de usuário em um laboratório de patologia celular / Gilberto Tavares da Rocha Junior. - João Pessoa, 2022.

63 f. : il.

Orientação: Eliane Bezerra Paiva.

TCC (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Estudo de usuário. 2. Usuário da informação. 3. Informação em saúde. 4. Usuário de laboratório de patologia celular. I. Paiva, Eliane Bezerra. II. Título.

UFPB/CCSA

CDU 024(02)

GILBERTO TAVARES DA ROCHA JÚNIOR

ESTUDO DE USUÁRIO EM UM LABORATÓRIO DE PATOLOGIA CELULAR

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como pré-requisito para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal da Paraíba.

Aprovado em: 30 de junho de 2022.

BANCA EXAMINADORA



Prof^a. Dr^a. Eliane Bezerra Paiva
Universidade Federal da Paraíba
Orientadora



Prof^a. Dr^a. Luciana Ferreira da Costa
Universidade Federal da Paraíba
Examinadora



Prof^a. Dr^a. Alzira Karla Araújo da Silva
Universidade Federal da Paraíba
Examinadora

AGRADECIMENTOS

Minha gratidão inicial é a Deus pelo dom da vida, pelo discernimento para a Ciência sobre os mais diversos assuntos, pois sem ela nada seríamos.

Aos meus pais que me deram os ensinamentos primordiais para a vida e me acompanham em minha jornada.

Aos meus amigos de graduação, que têm feito este trajeto comigo desde o início do curso, em especial à minha amiga Isabella Carla que me deu o norte para iniciar esta pesquisa, e ao meu amigo Wagner Cardoso que não mede esforços para prestar ajuda. A todos do grupo intitulado de “Fogo no Parquinho” que me trazem tantas alegrias.

Gratidão imensa ao querido Professor Rayan Aramís de Brito Feitoza, por ter me encorajado e dado grande apoio a esta pesquisa, especialmente por me indicar a orientação da Professora Dra. Eliane Bezerra Paiva, a qual eu já conhecia e sabia de seu trabalho excelente. Sempre atenciosa, calma e motivadora, com certeza foi parte essencial para este estudo, desde o início eu tinha a segurança que estava com a orientação exata.

Por fim a todos aqueles professores, colegas, ex-colegas, que contribuíram de forma direta e indireta durante o percurso da graduação.

RESUMO

A informação em saúde é vista como um recurso fundamental para assegurar o bem-estar da sociedade, tanto que para chegar a resultados avaliáveis de vida, utiliza-se o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH). Na área da patologia celular, área de extrema importância para tratamentos oncológicos, os avanços da Tecnologia na área da informação em saúde vêm, cada vez mais, tornando acessível o caminho para que o paciente consiga um resultado de exame, através de uma simples tela de computador ou de um aparelho celular. Trata-se de uma pesquisa, do tipo exploratório-descritiva e de abordagem quanti-qualitativa, que tem como objetivo investigar as demandas, acesso e uso da informação em um Laboratório de patologia celular, da cidade de João Pessoa, Paraíba. A metodologia adotada inclui um levantamento bibliográfico e uma pesquisa de campo. A coleta de dados realizou-se por meio de questionários aplicados aos colaboradores e pacientes do Laboratório, identificados como usuários internos e externos, respectivamente. A análise dos dados apontou o seguinte perfil dos usuários internos: sexo feminino, faixa etária de 20 a 30 anos, ensino médio como escolaridade, cargo de recepcionista, atuante na recepção do Laboratório desde 2016, faz uso do computador para desenvolver suas atividades e não teve treinamento (capacitação) para trabalhar no sistema de informação do Laboratório. Quanto aos usuários externos: sexo feminino, faixa etária de 31 a 50 anos, ensino médio como escolaridade, morador da cidade de João Pessoa (PB) e utilizador de planos de saúde e/ou cliente do SUS. A pesquisa constatou que a maioria dos usuários internos necessita de treinamento (capacitação) para utilizar o sistema de informações do Laboratório. Quanto aos usuários externos, necessitam de orientação para utilização do sistema. Percebeu-se que o foco das dificuldades de ambos os usuários concentra-se no referido sistema. Conclui-se que a tecnologia não pode se configurar como uma barreira, um entrave ao sistema, mas deve constituir-se num facilitador para o acesso à informação.

Palavras-Chave: estudo de usuário; usuário da informação; informação em saúde; usuário de laboratório de patologia celular.

ABSTRACT

Information in health is considered as a fundamental resource to ensure the welfare of society, so much that the Human Development Index (HDI) is used to reach evaluable results of life. In the area of cellular pathology, an area of extreme importance for oncological treatments, the advances of Technology in the area of information in health has been becoming more and more accessible the way the patient can obtain an exam result, by means of a simple computer screen or a smartphone. It is an exploratory and descriptive research with quantitative and qualitative approach, whose objective is to investigate the demands, access and use of information in a Laboratory of Cellular Pathology in João Pessoa, Paraíba. The adopted methodology includes a bibliographic survey and a field research. The data collection was done by means of questionnaires applied with collaborators and patients of the laboratory, which were identified as internal and external users, respectively. The data analysis appointed the following profile of internal users: female, age group from 20 to 30 years, high school, receptionist, working in the laboratory reception since 2016, uses computer in their function and no training to work in the laboratory information system. In relation to external users, there are the following data: female, age group from 31 to 50 years, high school, living in João Pessoa and uses health insurance or the Health Unique System of Brazil. It was found that most of internal users need training to use the laboratory information system. In relation to the external users, they need guidance to use the system. It is noted that the focus on the difficulties of both users is concentrated in the mentioned system. Therefore, it is concluded that technology cannot configure itself as a barrier, an obstacle to the system, but it should constitute in a facilitator for information access.

Keywords: user study; information user; information in health; cellular pathology laboratory user.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Gênero dos usuários internos.....	27
Gráfico 2 - Faixa etária dos usuários internos.....	28
Gráfico 3 - Escolaridade dos usuários internos.....	28
Gráfico 4 - Cargo/função usuários internos.....	29
Gráfico 5 - Setor do laboratório onde os usuários internos atuam.....	30
Gráfico 6 - Desde quando os usuários internos atuam no Laboratório.....	31
Gráfico 7 - Utilização do computador pelos usuários internos para desenvolver atividades no laboratório.....	31
Gráfico 8 - Treinamento (capacitação) para trabalhar no sistema de informação.....	32
Gráfico 9: Dificuldade na utilização do sistema de informação pelos usuários internos.....	33
Gráfico 10 - Dificuldade dos usuários internos ao prestar atendimento aos clientes do Laboratório.....	35
Gráfico 11 - Busca de informação dos usuários internos para desenvolver suas atividades no Laboratório.....	36
Gráfico 12 - Grau de satisfação dos usuários internos em relação ao uso do sistema de informação do Laboratório.....	37
Gráfico 13 - Benefícios de um sistema de informação bem estruturado segundo os usuários internos.....	38
Gráfico 14 - Gênero dos usuários externos.....	40
Gráfico 15 - Faixa etária dos usuários externos.....	40
Gráfico 16 - Escolaridade dos usuários externos.....	41
Gráfico 17 - Local de residência dos usuários externos.....	41
Gráfico 18 - Tipologia da clientela dos usuários externos.....	42
Gráfico 19 - Motivos para solicitarem/buscarem os serviços do Laboratório.....	43
Gráfico 20 - Tipo de exame realizado pelo usuário externo.....	44
Gráfico 21 - Dificuldades relativas à busca/solicitação de serviços do Laboratório...45	
Gráfico 22 - Formas que o usuário externo conseguiu o resultado do exame.....	46
Gráfico 23 - Grau de satisfação dos usuários externos em relação aos serviços prestados pelo Laboratório.....	46

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	9
2	OS ESTUDOS DE USUÁRIOS E A INFORMAÇÃO EM SAÚDE.....	14
2.1	CONCEITO DE ESTUDO DE USUÁRIO.....	14
2.2	BREVE CONTEXTO HISTÓRICO.....	14
2.3	RAZÕES E PRINCÍPIOS BÁSICOS DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS.....	17
2.4	USUÁRIO DA INFORMAÇÃO EM SAÚDE.....	19
2.4.1	Conceito de usuário.....	19
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	23
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	23
3.2	CAMPO DA PESQUISA: O LABORATÓRIO DE PATOLOGIA CELULAR.....	24
3.3	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	24
3.4	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS.....	25
4	PERFIL, DEMANDAS, ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO EM LABORATÓRIO DE PATOLOGIA CELULAR.....	27
4.1	PERFIL DOS USUÁRIOS INTERNOS.....	27
4.1.1	Gênero.....	27
4.1.2	Faixa etária.....	28
4.1.3	Escolaridade.....	28
4.1.4	Cargo/função.....	29
4.1.5	Setor do laboratório onde atua.....	29
4.1.6	Desde quanto trabalha no Laboratório.....	30
4.1.7	Uso do computador nas atividades do Laboratório e treinamento para trabalhar no sistema de informação.....	31
4.2	DEMANDAS, ACESSO E USO DOS USUÁRIOS INTERNOS.....	32
4.2.1	Barreiras ao utilizar o sistema de informação do Laboratório.....	33
4.2.2	Descrição das barreiras ao utilizar o sistema de informação do Laboratório.....	33
4.2.3	Dificuldade ao prestar atendimento aos clientes do Laboratório.....	35
4.2.4	Descrição das barreiras enfrentadas pelos usuários internos ao atender os clientes.....	35
4.2.5	Onde busca informação para atender às suas necessidades informacionais.....	33

4.2.6 Satisfação em relação ao uso do sistema de informação do Laboratório.....	37
4.2.7 Motivos da satisfação dos usuários internos em relação ao uso do sistema de informação do Laboratório.....	37
4.2.8 Benefícios de um sistema de informação bem estruturado.....	38
4.2.9 Comentários, críticas e/ou sugestões dos usuários internos.....	38
4.3 PERFIL DOS USUÁRIOS EXTERNOS.....	39
4.3.1 Gênero dos usuários externos.....	39
4.3.2 Faixa etária dos usuários externos.....	40
4.3.3 Escolaridade dos usuários externos.....	41
4.3.4 Local de residência dos usuários externos.....	41
4.3.5 Tipologia dos usuários externos.....	42
4.4 DEMANDAS, ACESSO E USO DOS USUÁRIOS EXTERNOS.....	42
4.4.1 O que motivou os usuários externos a solicitarem/buscarem os serviços do Laboratório.....	43
4.4.2 Tipo de exame realizado pelo usuário externo.....	44
4.4.3 Dificuldades relativas à busca/solicitação de serviços do Laboratório.....	44
4.4.4 Forma como conseguiu o resultado de algum exame.....	45
4.4.5 Grau de satisfação dos usuários externos em relação aos serviços prestados pelo Laboratório e suas justificativas.....	46
4.4.7 Comentários, críticas e/ou sugestões dos usuários externos sobre o uso dos serviços do Laboratório.....	49
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	51
REFERÊNCIAS.....	53
APÊNDICE A: Questionário aplicado aos usuários internos.....	55
APÊNDICE B: Questionário aplicado aos usuários externos.....	59

1 INTRODUÇÃO

Os avanços da Tecnologia na área da informação em saúde vêm, cada vez mais, tornando acessível o caminho para que o paciente consiga um resultado de exame, através de uma simples tela de computador ou de um aparelho celular. Com alguns toques e/ou cliques, e também dados obrigatórios geralmente fornecidos pelo estabelecimento de saúde, tem-se de forma prática e rápida um diagnóstico que pode ser fator determinante no tratamento do paciente. Desta forma promove uma maior eficácia para diversos casos específicos. Mas sabemos que nem sempre o paciente, usuário desta tecnologia, consegue sucesso em seu uso. Mediante a isso, sabemos também que a informação é uma ferramenta indispensável e nesse caso, única para satisfazer as necessidades deste usuário.

Na patologia celular, área de extrema importância para tratamentos oncológicos, na maioria dos casos, este processo não é diferente. Através de um dos exames específicos desta área, pode-se até mesmo definir o sítio primário, ou seja, o início daquela doença no paciente para que o mesmo receba o tratamento correto. A patologia celular é uma área bastante procurada por pacientes que querem saber de prontidão, se são portadores de doenças cancerígenas e afins, desta forma, utilizar-se de um sistema de informação rápido e prático é essencial e atrai consideravelmente um bom desempenho mercadológico para o estabelecimento.

Venho atuando há cerca de quatro anos em um laboratório desta área que, até anteriormente ao período pandêmico, não disponibilizava um sistema para que os pacientes tivessem acesso aos seus exames. Era preciso que estes se locomovessem até o estabelecimento e, em último caso, o exame era enviado por *e-mail*, isso não só para pacientes mas também para clínicas, hospitais e até mesmo médicos parceiros do Laboratório.

Com a chegada da pandemia a era digital ganhou muito mais força e, conseqüentemente, o Laboratório precisou adequar-se a este meio. Deu-se início à criação de um projeto de um *site*, para atender às demandas externas e também internas do Laboratório. Pois o mesmo *site* seria utilizado pelos funcionários para realizar toda a parte de cadastro de pacientes, exames e digitação de laudos para, posteriormente, o paciente obter acesso.

Este *site*, ou sistema de informação, que acredito ser o termo mais apropriado para esta pesquisa, veio para atender às diversas demandas distintas, como dito an-

teriormente, o que trouxe certas complicações em sua criação e, conseqüentemente, em seu uso. Eu, como colaborador do Laboratório, pude acompanhar isso de perto, tanto em minha própria utilização, quanto na dos pacientes, clínicas, hospitais e médicos.

O Laboratório, visto que é da área de patologia celular, não realiza exames e nenhum outro tipo de procedimento diretamente no paciente, assim como em laboratórios de análises clínicas, por exemplo. Isso quer dizer que o paciente realiza o procedimento em outro local e, apenas o material proveniente desde procedimento é levado para o Laboratório, para que o mesmo faça a análise patológica. Visto isso, é necessário identificar se o paciente veio pessoalmente deixar seu material ou se veio através do transportador, funcionário do Laboratório, onde o mesmo faz coletas diárias de materiais em clínicas, hospitais e consultórios de médicos parceiros.

Deve-se saber qual o tipo de convênio daquele paciente, pois o Laboratório atua com planos de saúde, SUS, cortesias e, também, pagamentos em espécie. É imprescindível saber também qual o tipo de material que está sendo recebido. Atualmente o Laboratório faz análises de materiais provenientes de biópsias¹, citologias², congelações³ e realiza o exame chamado de imunohistoquímico⁴, um dos mais procurados. Todos esses dados vão diferenciar o tempo de entrega do resultado do exame, o que é fator primordial, pois o paciente deseja isso o mais breve possível, devido ao seu quadro de doença cancerígena pré-existente, na maioria dos casos. Também é preciso analisar se os documentos do paciente estão corretos e aptos para o recebimento do material.

Estas informações são convergentes a pacientes e colaboradores do Laboratório, ou seja, ambos devem estar cientes das mesmas para prestar e receber um

¹ A biópsia é um exame que consiste na retirada de um fragmento de uma parte do corpo (biópsia incisional) ou mesmo de um órgão ou lesão como um todo (biópsia excisional).

² O exame de citologia tem como objetivo realizar a avaliação das células de determinada região do corpo ou fluido, sendo capaz de identificar a presença de sinais de inflamação, infecção, sangramentos ou de câncer por meio da observação da amostra no microscópio.

³ O exame por congelação é um procedimento diagnóstico imediato, que permite ao médico cirurgião conhecer o diagnóstico de seu paciente durante o ato cirúrgico, e assim, definir melhor, naquele momento, o procedimento cirúrgico mais adequado.

⁴ A imuno-histoquímica é um exame que permite detecção de antígenos específicos e imunofenotipagem de tecidos ou agentes infecciosos. É um exame muito útil na avaliação confirmatória de um determinado diagnóstico, podendo ser utilizado também na avaliação prognóstica de pacientes, especialmente na rotina oncológica.

bom atendimento. Em minha prática de trabalho, vi que esse processo informacional na maioria das vezes não acontece. Devido à inexperiência de colaboradores, especialmente, os recém-contratados, demanda grande e distinta de informações e sistema complexo e com estrutura de difícil manuseio. A informação deve ser simplificada e específica assim sanando todas as dúvidas que o paciente venha a ter. A falta de informação traz insegurança ao usuário já podendo prejudicar o atendimento.

Perante este último fato, vemos como é importante a satisfação do usuário, não importa o âmbito informacional que ele se encontre. Nos estudos da Biblioteconomia tudo deve voltar-se para o usuário, e um estudo de usuário centraliza toda essa demanda. Estudar um usuário de biblioteca foi uma necessidade antiga. Surgiu um interesse em saber como e o que as pessoas liam e como usavam a biblioteca no geral. Época onde a biblioteca, em especial a pública, era essencial para formação educacional, os bibliotecários tinham o usuário como um “universo a ser pesquisado”.

Entender o usuário desta forma, enche de brilho os olhos de quem atua nesta área, pode ser vista como a essência da Biblioteconomia e, porque não, da Ciência da Informação. Por esta razão justifica-se o conteúdo teórico desta pesquisa. Se falamos de usuários, falamos de pessoas, de sociedade. Acreditamos que esta pesquisa pode contribuir para o bom uso da informação na área da saúde, área primordial para a qualidade de vida. As necessidades informacionais em saúde foram motivos de estudos na área da epidemiologia no século XIX. Estes estudos se tornaram fundamentais, mostrando que o usuário passou a ter as informações necessárias para os cuidados da saúde.

A informação em saúde é vista como um recurso fundamental para assegurar o bem-estar da sociedade, tanto que para chegar a resultados avaliáveis de vida, utiliza-se o Índice de Desenvolvimento Humano - IDH (Marin, 2010). Desta forma presta grande assistência para a gestão dos serviços em saúde em todas as suas designações, desde orientação de implantação, acompanhamento, avaliação dos modelos de atenção à saúde e ações de prevenção e controle de doenças. E para tratar de toda essa demanda de informações, existem os Sistemas de Informação em Saúde (SIS).

Estes sistemas podem ser definidos como um conjunto de componentes inter-relacionados que fazem desde a coleta até a distribuição das informações. Além disso, pode ser parte fundamental para o processo de tomada de decisão e auxiliar no

controle das organizações de saúde. É um sistema completo, o que sustenta o planejamento e também o aperfeiçoamento dos profissionais de saúde em suas múltiplas áreas.

Diante deste contexto, como graduando do Curso de Biblioteconomia, percebi a necessidade de realizar um estudo para melhor compreender as necessidades informacionais de colaboradores e pacientes de um laboratório de patologia celular, que nesta pesquisa são considerados como usuários internos e externos, respectivamente. Estes fatos suscitaram as seguintes questões-problemas: Qual o perfil dos usuários do Laboratório? Quais são as suas necessidades informacionais? Quais as dificuldades dos pacientes e funcionários do Laboratório em receber e obter informações para um bom atendimento e um bom uso do sistema de informações? Estas questões nos motivaram a realizar esta pesquisa que constitui nosso Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia na Universidade Federal da Paraíba(UFPB).

Buscando responder a tais questionamentos, elegemos os seguintes objetivos:

Objetivo geral: Investigar as demandas, acesso e uso da informação em um Laboratório de patologia celular.

Para a operacionalização deste objetivo, elegemos os seguintes objetivos específicos:

- A) Traçar o perfil dos usuários internos e externos do laboratório;
- B) Identificar as necessidades informacionais desses usuários;
- C) Verificar a existência de barreiras à informação;
- D) Descrever as sugestões dos usuários referentes aos serviços oferecidos pelo Laboratório e seu sistema de informações.

Em sua estruturação o TCC compõe-se de cinco seções. A primeira, esta Introdução contextualiza o tema e inclui as justificativas para a elaboração da pesquisa, as questões motivadoras, os objetivos e a estruturação do texto. A segunda corresponde à revisão da literatura para promover o aporte teórico à pesquisa, iniciando em estudo de usuário e mostrando a inserção deste usuário na área da saúde.

A terceira relata os procedimentos metodológicos, define o tipo da pesquisa desenvolvida e abordagem adotada. Apresenta também o campo da pesquisa, e justifica o instrumento de coleta de dados utilizado além dos procedimentos adotados para tratar e analisar os dados obtidos na pesquisa. A quarta aborda os resultados

da pesquisa referente aos objetivos almejados, e, por fim, a quinta seção, corresponde às considerações finais. Finalmente inclui as referências e apêndices.

2 OS ESTUDOS DE USUÁRIOS E A INFORMAÇÃO EM SAÚDE

Para dar suporte teórico a esta pesquisa, é necessário discorrer sobre os estudos de usuários, seus conceitos sob a ótica de autores da área, histórico e desdobramentos desde sua primeira forma de aplicação.

2.1 CONCEITO DE ESTUDOS DE USUÁRIO

Salazar (1997) percebe que os estudos de usuário são uma área multidisciplinar: “No âmbito da Biblioteconomia e da Ciência da informação, é uma área multidisciplinar do conhecimento que, a partir de diferentes métodos de pesquisa, analisa fenômenos sociais referentes a aspectos e características da relação informação-usuário”. (SALAZAR 1997 p. 7 *apud* CUNHA ; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 35).

González (2004) também refere que o estudo de usuário é uma:

Complexa utilização de métodos, técnicas e instrumentos muito diversos, mas todos convergem para o que é pesquisado ou estudado no sujeito chamado usuário, seja ele vinculado a uma unidade de informação, como é mais comum, ou um usuário da informação, que pertence a uma comunidade de sujeitos entre os quais existe um fluxo de informação, vinculado ou não a uma unidade de informação (GONZÁLEZ 2004 p. 201 *apud* CUNHA ; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 35).

Amaral (2014 *apud* CUNHA ; AMARAL; DANTAS, 2015) define estudo de usuário como:

Um campo interdisciplinar do conhecimento que, no âmbito da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, a partir da aplicação de diferentes métodos e técnicas de pesquisa, possibilita a análise dos fenômenos sociais e humanos relacionados com os diversos aspectos e características da relação do usuário com a informação em suas ações, comportamentos e práticas informativas. (AMARAL 2014 *apud* CUNHA ; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 36)

Ou seja, está implícita a aceitação do termo estudo de usuários da informação que abarca todos os tipos de estudos relativos ao uso da informação pelos usuários, tais como: estudos de necessidades, desejos, demandas, expectativas, atitudes, comportamentos e demais práticas.

Segundo Cunha, Amaral e Dantas (2015), existem vários conceitos para estudos de usuários. Em sua obra eles demonstram cerca de nove definições e termos em destaque no campo da Biblioteconomia e Ciência da Informação com áreas inter-relacionadas. Diante deste fato, constatamos que definir este tipo de estudo não foi e

não é tarefa fácil pois seu principal objeto de pesquisa é o usuário, e como já dito antes, o usuário desde os tempos passados, é visto como um universo a ser estudado.

Araújo (2018) confirma uma “ampliação” dos estudos de usuários ao reconhecer os “Estudos sobre os sujeitos” como uma teoria contemporânea da Ciência da informação e trazer à tona as práticas informacionais como ações que:

Passaram a privilegiar não mais as questões cognitivas (tipos de lacuna de informação, tipos de informação a preencher essas lacunas), mas as compreensões dessas questões, voltando-se para enfoques mais interpretativos das práticas dos usuários. Buscou-se ampliar o escopo dos estudos para além do indivíduo, tentando-se perceber em que medida os critérios de julgamento de relevância dos usuários são contruídos coletivamente. (ARAÚJO, 2018, p. 55)

Nesse sentido, o termo “prática” surge de modo geral para explicitar o movimento que “[...] os indivíduos agem no mundo, conformados pela cultura, e ao mesmo tempo constituem essa cultura que os influencia e a realidade em que atuam”. (ARAÚJO, 2018, p. 55).

Os estudos das práticas informacionais fundamentam-se na etnometodologia e no conceito de *habitus* formulado por Bourdieu. Segundo essa abordagem a informação é uma construção social.

Ainda nesse mesmo contexto, o autor aborda a mediação da informação como uma forma de uma ponte de ligação, entre o acervo de uma unidade de informação e as necessidades dos seus usuários. Ou seja, o estudo de usuários é perceptível nessas abordagens, é um componente importante para se chegar ao alvo de qualquer atuante da área: o bem estar do usuário e sua satisfação informacional. No tópico a seguir, trataremos do histórico dos estudos de usuário.

Por fim, pode-se dizer que o estudo de usuários, inicialmente, é algo que vai muito além de uma simples relação “usuário-biblioteca”. É um conjunto de ações pertencente a um campo da Biblioteconomia e da Ciência da Informação que deve estar presente, quando necessário, em qualquer ambiente informacional, que lide com pessoas. Deve representar a importância do valor da informação e sua disseminação de forma satisfatória, abrangendo todo e qualquer tipo de público. Isso demonstra a riqueza de um campo que parte das nossas áreas de estudo e pesquisa e se estende para tantos outros das formas mais diversificadas, como veremos neste trabalho.

2.2 BREVE CONTEXTO HISTÓRICO

Conforme Cunha, Amaral e Dantas (2015), os estudos de usuários já haviam sido realizados em séculos passados fora do Brasil, mas não com esse termo, e sim como “levantamentos bibliotecários”. No Brasil, este termo ganhou força em meados do século XX, como uma forma de ampliação ainda dos levantamentos bibliotecários.

Com o passar dos anos, surgiu um interesse em relação à utilização das bibliotecas, para ser mais exato, os bibliotecários queriam saber como as pessoas liam, o que as pessoas liam e como usavam a biblioteca de forma geral. Era uma época onde a biblioteca era tida como um espaço que fazia parte da formação de uma boa e completa educação, ou seja, desde aprender a educação escolar básica até se tornar um cidadão de boa conduta.

Diante disso, os bibliotecários se deram conta que eles tinham o elemento principal do seu exercício profissional: o usuário. Para eles, o usuário representava um universo a ser pesquisado e acredito que a essência do estudo de usuário parte desta primícia. Os primeiros estudos de usuários aconteceram em 1930 em uma universidade da cidade de Chicago, onde foi constatado que era necessário ter um serviço específico para atender às necessidades informacionais dos usuários (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009). Era o que fazia o “bibliotecário do serviço de aconselhamento de leitura”. (CUNHA, AMARAL E DANTAS, 2015).

Dessa forma estes estudos ficaram mais conhecidos como “estudos de comunidade”, pois os pesquisadores eram cientistas sociais e seus objetos de investigação se referiam basicamente às necessidades de informação no âmbito geral, ou seja, no leque de serviços que a biblioteca oferece, e não a utilização de documentos em particular, por exemplo. Mas é um pensamento que muitos pesquisadores desconstruem, pois o ambiente social também deve ser considerável, é algo que se mistura com toda a abrangência do campo de estudos de usuários (FIGUEIREDO, 1979).

Segundo Rolim e Cendón (2013) este mesmo estudo realizado na cidade Chicago, foi um dos momentos importantes na linha do tempo dos estudos de usuários. Elas relatam também que outro momento foi base que representou a criação destes estudos, realizada em 1948, a Conferência da *Royal Society*, onde dois trabalhos foram apresentados e alertaram os pesquisadores da época para o desenvolvimento de estudos que identificassem as necessidades dos usuários de informação científica. Neste último momento vemos outra vertente que traz grande eficácia sobre os

estudos de usuários, no que se refere à Ciência da Informação, pois evidencia a informação científica, tirando o foco dos estudos de comunidade como visto antes.

As autoras ainda constatarem que houve um aumento de publicações de estudos de usuários no ano de 1958, que trouxeram ainda mais força para o campo da Ciência da Informação. A Conferência Internacional de Informação Científica mostrou que o espaço das bibliotecas era lugar de origem das pesquisas e, consequentemente, da aplicação dos resultados. Desta forma, estes trabalhos apresentados deram impulso à disciplina de estudos de usuários, fortalecendo dessa vez a área da Biblioteconomia especificamente.

A partir de 1966 começaram a ser publicadas revisões críticas sobre estudos de usuários, processo determinante para aperfeiçoar a área. No Brasil, esta fase de atenção aos usuários e suas necessidades foi introduzida no campo da Biblioteconomia, nas décadas de 1970 e 1980. Rodrigues e Cardoso (2017) afirmam que: “[...] o interesse por este conhecimento e pela realização de pesquisas, promoveu assim a introdução de métodos e técnicas de pesquisa como disciplina nos cursos de graduação” (RODRIGUES; CARDOSO, 2017, p. 239).

2.3 RAZÕES E PRINCÍPIOS BÁSICOS DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS

Cunha, Amaral e Dantas (2015), trazem um grande leque de *razões* para se realizar os estudos de usuários. Essas razões abrangem todas as áreas de uma unidade informação, atendem a todas as ações que a mesma realiza e mostra um completo atendimento ao usuário. Com isso foi deduzido que os estudos de usuário podem também ser considerados ótimos instrumentos de planejamento e gestão, atuando na tomada de decisão das unidades de informação.

Além disso, ainda determinam os *princípios básicos* que vão desde a necessidade de analisar as reações dos usuários referentes ao prestador dos serviços de informação, sendo isso peça chave para qualificar os serviços prestados, até presumir que os estudos de usuários são indicadores de qualidade e que podem ser produtos derivados de medida quantitativa.

A partir das razões e princípios básicos, os autores descrevem os *propósitos gerais* dos estudos de usuários e os dividem em quatro categorias, seguindo as orientações dos participantes do Seminário Latino-Americano sobre Formação de Usuários de informação e Estudos de Usuários. As quatro áreas são:

- a) Identificar as necessidades de informação para a tomada de decisão e para a avaliação da efetividade de um sistema ou serviço de informação.
- b) Analisar a interação do usuário com o sistema.
- c) Identificar as características psicológicas e demográficas.
- d) Apoiar os estudos científicos e comparativos.

Há ainda uma preocupação dos autores em descrever os *objetivos* dos estudos de usuários, realizando uma busca histórica dos principais pesquisadores da área. Perpassando especialmente pelas considerações de Silva (1990 *apud* CUNHA ; AMARAL; DANTAS, 2015) e Figueiredo (1994 *apud* CUNHA ; AMARAL; DANTAS, 2015), tem-se a seguinte conclusão:

[...] os objetivos do estudo de usuários de modo similar revela a preocupação de ambas as autoras com a satisfação da demanda de informação dos usuários. O emprego do termo *demanda* é característico da terminologia mercadológica, logo pode levar ao entendimento de que elas admitem a realização dos estudos de usuários sob a ótica de marketing. (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 41).

É perceptível a relação dos estudos de usuários com o marketing, afinal, o interesse é entender o usuário por completo em suas precisões para poder oferecer produtos e serviços de acordo com essa demanda. Mediante a essa conclusão, obtém-se a ideia das *tipologias* dos estudos de usuário que, mesmo sendo amplas, os autores definem bem como:

- a) Estudos básicos ou aplicados.
- b) Estudos gerais ou específicos (quanto ao assunto abordado).

Na literatura sobre o estudo de usuários, percebeu-se também que existem diferentes abordagens quanto às formas de elaboração desses estudos. Tanus (2014) discorre sobre isso e demonstra que são três os tipos de abordagens:

a) Abordagem tradicional: como visto anteriormente no histórico de estudo de usuários, os primeiros estudos de usuários visavam aperfeiçoar a unidade de informação e tinham como foco o sistema de informação. Nessa abordagem o usuário é considerado um sujeito passivo.

b) Abordagem alternativa: o foco dessa abordagem é o usuário, entendido como sujeito cognoscente. Surgem, então, nessa abordagem, os estudos de necessidades de informação e do comportamento informacional.

c) Abordagem sociocultural: surgiu nas últimas duas décadas e tem como foco o sujeito informacional. Privilegia não mais as questões cognitivas mas as práticas informacionais dos sujeitos. Sabe-se que todo indivíduo possui origens sociais e culturais, dentro de um contexto do lugar que vive, e que isso contribui de forma impactante nas formas de lidar com a informação. Na abordagem sociocultural a informação é uma construção coletiva. O contexto influencia o sujeito, que, ao mesmo tempo, o influencia.

2.4 USUÁRIO DA INFORMAÇÃO EM SAÚDE

Faz-se necessário conceituar usuário e situá-lo na área da saúde, visto que é a área estudada nesta pesquisa. Esta seção contextualiza este assunto, conceituando usuário da informação e descrevendo algumas classificações apresentadas na literatura da área.

2.4.1 Conceito de usuário

Para contextualizarmos esta seção precisamos antes falar sobre usuário. Ao tentar conceituar este termo, já imaginamos que é bastante amplo, podendo se caracterizar de outra forma e, conseqüentemente, receber outro tipo de nome, dependendo do âmbito em que está sendo utilizado. Nesta pesquisa, por exemplo, o termo mais adequado seria “cliente” ou até mesmo “paciente”, por se tratar de um estabelecimento de saúde.

Mas afinal, o que é usuário? Segundo Dias e Pires (2004):

O conceito de usuário é complexo. Diz respeito tanto ao especialista que interroga uma base de dados como aquele que solicita um serviço (resposta a uma questão ou uma pesquisa bibliográfica); ao cliente de um serviço; ao produtor de informação; entre outros. Usuário, comunidade e cliente são termos usados muitas vezes como sinônimos. Na literatura internacional o termo mais utilizado é usuário. Cliente está mais próximo do conceito comercial (marketing). (DIAS; PIRES, 2004, p. 7)

Portanto, o que melhor vai definir usuário é o tipo de serviço e a fonte da qual ele está buscando este serviço, pois a percepção das necessidades informacionais dos indivíduos modifica-se constantemente. Por isso o estudo de usuários é ferramenta necessária também para a complexidade do usuário, pois pode filtrar suas informações pessoais, para poder chegar aos resultados do estudo.

Guinchat e Menou (1994) propõem uma classificação por grupos principais para os usuários da informação, que apresentamos no Quadro 1, a seguir:

Quadro 1 – Classificação dos grupos de usuários da informação

Grupos principais	Atitude em relação à informação	Tipo de necessidade de informação
Estudantes	Aprendizado	Vulgarizada
Pesquisadores	Criação	Exaustiva
Pessoal de produção	Interpretação	Pertinente
Planificadores, administradores, políticos	Decisão	Precisa, atual
Professores	Vulgarização	Sintetizada
Cidadãos	Excesso/falta de informação	Múltipla

Fonte: Guinchat e Menou (1994)

Com a proposição de Guinchat e Menou (1994), compreende-se facilmente a “relação usuário-informação”, através dos grupos principais. Suas atitudes, para qual finalidade esta informação será utilizada e que resultado a necessidade da informação trará são norteadores para os estudos de usuários.

Nesta pesquisa, podemos classificar os usuários no grupo principal como ‘cidadãos’, pois são pacientes ou clientes de um laboratório, não sendo especificada ou necessária sua ocupação. Este usuário vai em busca de romper determinada barreira à informação, podendo ser por “excesso ou falta” e, conseqüentemente, a necessidade da informação é “múltipla”, pois é algo relacionado à saúde daquele usuário. Para sermos mais exatos, o usuário da informação em saúde necessita de uma informação objetiva, clara, precisa, atual e pertinente.

Dias e Pires (2004) ainda definem as categorias de usuários sob dois critérios: objetivos por categorias: socioprofissionais e psicossociológicos. Cunha, Amaral e Dantas (2015) vão mais além nesta questão, como veremos no Quadro 2, apresentado a seguir:

Quadro 2 – Critérios de classificação dos tipos de usuários da informação

Critérios	Tipo de Usuário
Pelo uso que fazem da unidade de informação	<ul style="list-style-type: none"> • Usuários potenciais • Usuários reais: - presenciais/não presenciais • Não usuários
Pelo tipo de informação que requerem	<ul style="list-style-type: none"> • Usuários de informação geral • Usuários de informação especializada
Pela idade	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios infantis: - pré-leitores/leitores • Usuarios juvenis • Usuários adultos (entre eles os da 3ª idade)
Pelo tipo de unidade prestadora de serviço de informação	<ul style="list-style-type: none"> • Usuários de bibliotecas: <ul style="list-style-type: none"> - pelo acesso (bibliotecas públicas, privadas) - por grau de especialização e serviços (gerais, especializadas) - por finalidade: apoio a centros docentes, apoio a entidades de ensino superiores • Usuários de arquivos: <ul style="list-style-type: none"> - usuários internos - usuários externos: pesquisadores/cidadãos sem formação científica/estudantes (com distintos níveis de interesses) • Usuários de centros de documentação: <ul style="list-style-type: none"> - por acesso (centros públicos, privados) - pela relação com o centro (internos e externos) • Usuários de centros informatizados: <ul style="list-style-type: none"> - presenciais que sabem pouco ou nada - experientes e autossuficientes - virtuais
Por competência em informação, habilidades e conhecimentos para manejar a documentação	<ul style="list-style-type: none"> • Usuário com maior ou menor grau de competência • Usuário com menor ou maior grau de dependência de profissional da informação
Por condicionante que determina a capacidade para acessar a informação	<ul style="list-style-type: none"> • Econômico-social: grupos de população desfavorecida • Cultural: língua • Ocupação: - trabalhadores (fora e dentro de casa)/estudantes/aposentados • Nível de formação: sem estudos, com estudos (nível elementar, médio, superior) • Necessidade especial (alguma incapacidade)

	dade) • Geográfica (residentes perto ou longe da unidade de informação)
--	--

Fonte: Cunha; Amaral; Dantas (2015, p. 17)

Mediante isso, vemos que os critérios para classificar os usuários são amplos, mas os autores mostram que a necessidade pela informação é o primeiro passo para realizar esta classificação, conseqüentemente deve-se saber para que esta informação será utilizada, considerando o contexto profissional e sociocultural. Vemos também que isso reforça o que foi mostrado anteriormente, a informação está presente em diversas atividades dos indivíduos, sendo sempre necessário um estudo de usuários para mediação e representação da informação.

A seguir, apresentamos os procedimentos metodológicos adotados na pesquisa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta seção caracteriza a pesquisa em tipo, caráter e abordagem. Apresenta também o campo da pesquisa, e justifica o instrumento de coleta de dados utilizado além dos procedimentos adotados para a análise dos dados.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa desenvolvida é do tipo exploratória, devido à escassez de estudos e de pesquisas acadêmicas na área da saúde, em se tratando de necessidades informacionais de usuários de laboratórios de patologia. No contexto da presente pesquisa, entendemos que estas necessidades surgem a partir da convivência de trabalho no Laboratório, observando e lidando com os usuários internos e externos que utilizam os serviços do mesmo.

De acordo com Gil (2008)

Pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato. Este tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis. (GIL, 2008, p. 27).

Além de ser exploratória, esta pesquisa também se enquadra como descritiva, pois “As pesquisas deste tipo têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis” (GIL, 2008, p 28).

Elegemos como sujeitos da pesquisa os clientes e colaboradores de um laboratório de patologia celular. A motivação para a escolha desses usuários deu-se porque percebemos uma diminuição na clientela do referido Laboratório e inferimos que isto tenha ocorrido por algum problema ou dificuldades no atendimento dos clientes o que, acarretaria a sua insatisfação e descontentamento. Vale ressaltar que uma redução do número de clientes, certamente, gera prejuízos financeiros ao Laboratório.

Quanto ao tipo de abordagem, a quanti-qualitativa foi a adequada pois, ambas são complementares e essenciais para poder analisar e chegar aos resultados sobre o problema estudado.

Richardson *et al.*(2009) relata sobre a junção desses dois tipos de abordagens:

Na interpretação da realidade social, nessa abordagem, o pesquisador não prescinde dos dados quantitativos, embora estes não sejam suficientes para esgotar as dimensões do objeto pesquisado. Portanto, a utilização dos pressupostos teóricos metodológicos da pesquisa qualitativa permite a ampliação do campo de análise e as possibilidades de compreensão da realidade social a ser estudada. (RICHARDSON; TAVARES, 2009, p. 358).

A junção das abordagens quantitativa e qualitativa complementa e dá amplitude à pesquisa e melhor compreensão do problema. Desta forma, pode-se encontrar uma solução adequada, levando em consideração a realidade e as necessidades da comunidade que faz parte do campo da pesquisa.

3.2 CAMPO DA PESQUISA: O LABORATÓRIO DE PATOLOGIA CELULAR

Optamos por preservar o nome e a imagem do estabelecimento em questão, por questões éticas. Trata-se de um laboratório criado há 22 anos e que hoje atua apenas na área da patologia celular, mas iniciaram-se seus trabalhos com exames de análises médicas gerais há alguns anos, com algumas filiais na cidade de João Pessoa, no estado da Paraíba.

Atualmente resta apenas a matriz, onde se realizam análises anátomo ou histopatológica de peças de biópsias, bem como citologias, em especial, a vaginal e o exame imuno-histoquímico. Estas análises têm como objetivo geral identificar doenças cancerígenas, correlacionadas ou outro tipo que não tenha relação, para supostos tratamentos de saúde.

O material da biópsia é remetido ao Laboratório de diversas formas e podendo ser aceito em formas de convênio com planos de saúde, SUS e particular. Após feita toda a análise, é criado o laudo e disponibilizado para entrega ao paciente.

Há cerca de três anos foi realizado um projeto de um novo sistema *online* (*site*), com o intuito principal de melhorar e facilitar estas entregas. É importante que o cliente/paciente seja bem informado sobre todo o processo do seu exame, bem como receber seu resultado sem dificuldades. Os funcionários precisam ser proativos e atenciosos nas formas de abordagem e tratamento dos clientes/pacientes.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O instrumento utilizado nesta pesquisa foi o questionário, que segundo Gil (2008):

Construir um questionário consiste basicamente em traduzir objetivos da pesquisa em questões específicas. As respostas a essas questões é que irão proporcionar os dados requeridos para descrever as características da população pesquisada ou testar as hipóteses que foram construídas durante o planejamento da pesquisa. (GIL, 2008, p 121).

O questionário foi aplicado aos pacientes e funcionários do Laboratório, no período de 04 a 25 de maio de 2022. As aplicações aconteceram de forma virtual e presencial para os pacientes, e apenas presencial para os funcionários. Da forma virtual utilizou-se a ferramenta de formulários do Google. A forma de envio se deu através do contato do paciente com o Laboratório por uso de um aplicativo de mensagens.

3.4 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS

Após a coleta procedeu-se à sistematização e análise dos dados. Visando preservar o anonimato dos respondentes da pesquisa realizou-se uma codificação dos questionários. Para os questionários respondidos pelos usuários internos, utilizaram-se os códigos UI 1 a UI 6, tendo em vista que foram seis respondentes. Quanto aos questionários dos usuários externos, utilizaram-se os códigos EU 1 a EU 25, correspondendo aos 25 questionários respondidos pelos usuários externos, ou seja, clientes do laboratório de patologia celular.

Para a análise referente aos dados quantitativos utilizaram-se inferências estatísticas e apresentaram-se os resultados em forma de gráficos, visando dar mais visibilidade aos resultados obtidos na pesquisa.

Quanto à análise dos dados qualitativos, ou seja, das questões abertas, optou-se pela Análise de Conteúdo de Bardin (2011, p. 42) que se refere a:

um conjunto de técnicas de análise das comunicações, visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.

A autora recomenda três fases para realização da Análise de Conteúdo: a pré-análise; exploração do material; tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação dos resultados (BARDIN, 2011).

Na seção seguinte apresentamos os resultados e análise dos dados obtidos na pesquisa.

4 PERFIL, DEMANDAS, ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO EM LABORATÓRIO DE PATOLOGIA CELULAR

Primeiramente, descreveremos o perfil dos usuários internos, bem como, o acesso, as demandas e o uso da informação no Laboratório. Em seguida, o perfil dos usuários externos e assim como dos usuários internos, o acesso, as demandas e o uso.

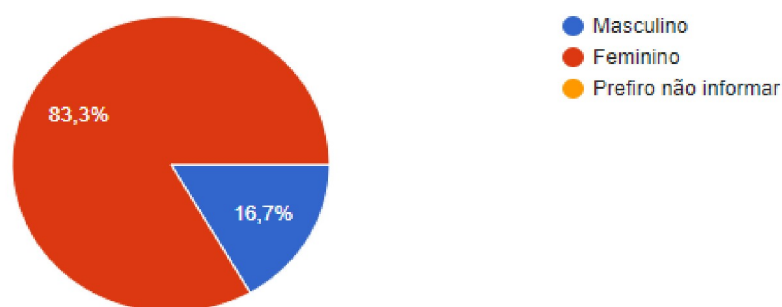
4.1 PERFIL DOS USUÁRIOS INTERNOS

Para traçar os perfis dos usuários internos (colaboradores do Laboratório), consideramos as categorias: gênero, faixa etária, escolaridade, cargo/função, em que setor do Laboratório atua, desde quando atua no Laboratório, se utiliza computador para desenvolver suas atividades e se recebeu algum treinamento para utilizar o sistema de informações.

4.1.1 Gênero

No que se refere ao gênero, os funcionários do Laboratório estão distribuídos conforme o Gráfico 1:

Gráfico 1 - Gênero dos usuários internos



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

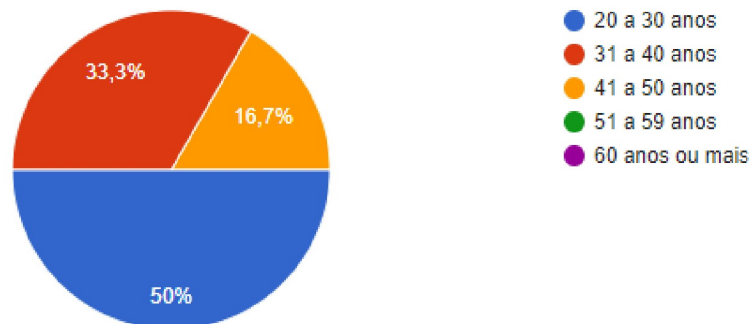
Conforme constatamos no Gráfico 1, a equipe de colaboradores do Laboratório é composta, em maioria por mulheres (83%). Os homens estão representados

por 16,7%. Inferimos que isso acontece pelo fato de que as mulheres vêm ocupando cada vez mais cargos em diversas áreas do mercado de trabalho.

4.1.2 Faixa etária

Sobre a faixa etária dos usuários pesquisados, o Gráfico 2 indica a sua distribuição.

Gráfico 2 - Faixa etária dos usuários internos.



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Os resultados obtidos mostram que a maior parte dos colaboradores do Laboratório tem de 20 a 30 anos (50%), e por aqueles que têm entre 31 a 40 anos (33,3%) e os que têm de 41 a 50 anos (16,7%).

4.1.3 Escolaridade

Sobre a escolaridade dos usuários internos pesquisados, os resultados são demonstrados no Gráfico 3:

Gráfico 3 - Escolaridade dos usuários internos



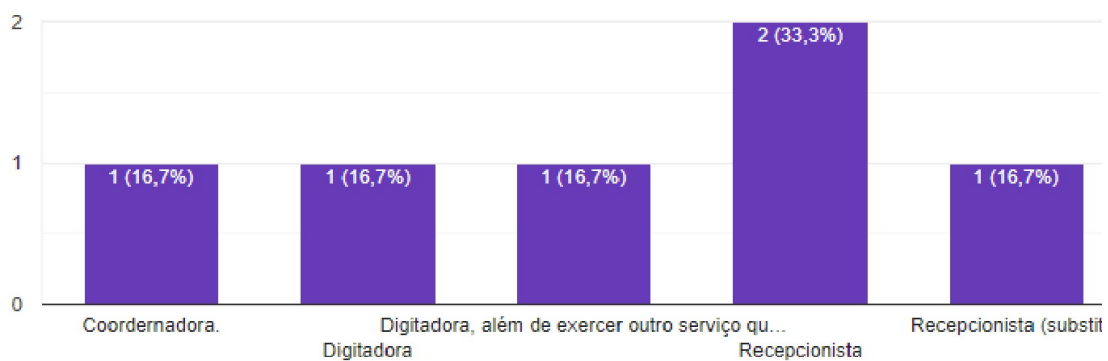
Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Neste gráfico verificamos a total incidência de colaboradores do Laboratório com o ensino médio. Como já sabemos, boa parte dos empregos formais exigem este tipo de escolaridade.

4.1.4 Cargo/função

No que se refere ao cargo/função dos colaboradores do Laboratório, o Gráfico 4, indica a sua distribuição:

Gráfico 4 - Cargo/função usuários internos



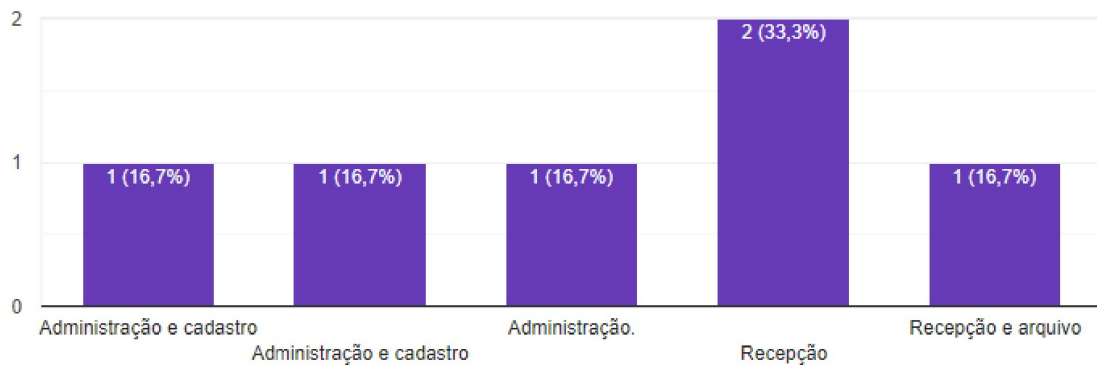
Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Em análise temos uma pessoa com o cargo de coordenadora, duas com o de digitadora, e três como recepcionistas. Em uma análise mais detalhada, temos uma das digitadoras realizando uma tarefa extra, a de cadastro dos exames e pacientes no setor da administração. Além disso, temos outra pessoa como recepcionista substituta temporária, esta pessoa exerce suas atividades no arquivo do Laboratório.

4.1.5 Setor do Laboratório onde atua

No Gráfico 5, a seguir, estão representados as respostas referentes a quais setores do Laboratório os colaboradores atuam.

Gráfico 5 - Setor do Laboratório onde os usuários internos atuam



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

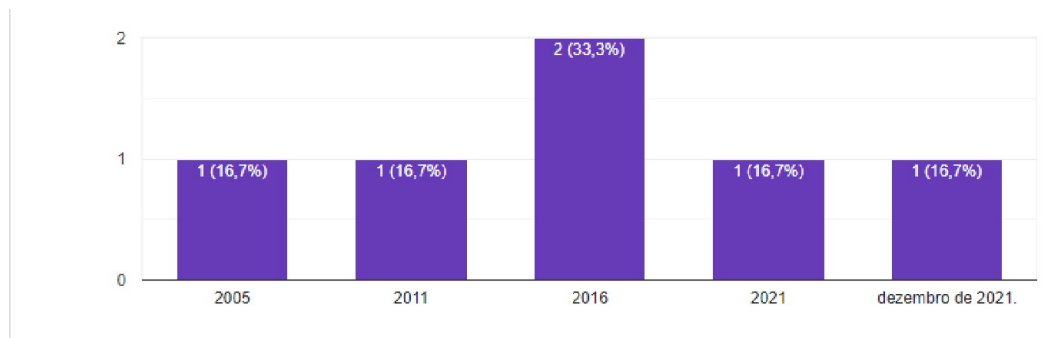
O setor que mais abrange os colaboradores do Laboratório é o da administração, em segundo lugar fica a recepção. É importante ressaltar que o questionário foi aplicado apenas aos usuários que utilizam o sistema e lidam com pacientes do Laboratório.

No Gráfico é mostrado o setor de arquivo, mas não o consideramos relevante para a pesquisa, pois o mesmo não faz uso do sistema de informações do Laboratório e nem recebe pacientes. Fato é que o arquivo é parte informacional importante do Laboratório, e sim, o sistema de informações deveria abrangê-lo, mas essa hipótese passou despercebida durante o projeto de criação do sistema. Percebe-se que o arquivo do Laboratório não tem uma estrutura condizente com as funcionalidades arquivísticas, tampouco é organizado por um profissional arquivista ou de áreas afins. Digamos que é apenas um local de armazenamento de materiais biológicos e laudos.

4.1.6 Desde quando trabalha no Laboratório

Fez-se importante saber o tempo de serviço dos colaboradores do Laboratório, visto que o sistema de informações tem cerca de dois anos de uso. Também para correlacionarmos os colaboradores antigos com os mais recentes na questão de experiência na prestação dos serviços do Laboratório.

Gráfico 6 - Desde quando os usuários internos atuam no Laboratório



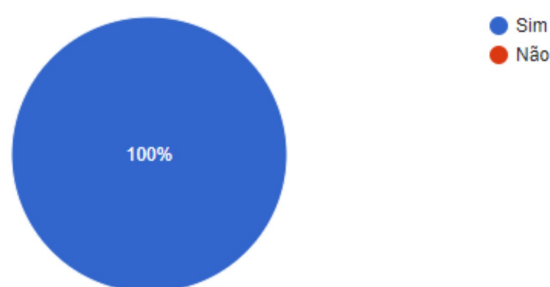
Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Verificando os dados do Gráfico 6 vemos que a maior parte dos colaboradores são antigos. Temos uma pessoa que ingressou no ano de 2005; uma no ano de 2011; duas no ano de 2016 e as duas, as mais recentes, no ano de 2021.

4.1.7 Uso do computador nas atividades do Laboratório e treinamento para trabalhar no sistema de informação

Nos próximos Gráficos, trouxemos as respostas dos colaboradores do Laboratório com relação ao uso do computador para trabalhar e se obtiveram treinamento para utilizar o sistema de informação.

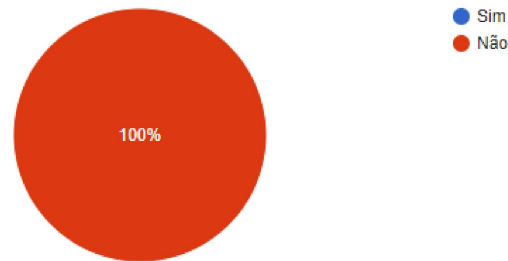
Gráfico 7 - Utilização do computador pelos usuários internos para desenvolver atividades no Laboratório



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Com relação ao uso do computador, todos os usuários internos responderam sim, ou seja, todos usam o computador e, conseqüentemente, utilizam o sistema de informações.

Gráfico 8 - Treinamento (capacitação) para trabalhar no sistema de informação



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Também foi perguntado aos usuários se os mesmos faziam uso do computador para exercer suas atividades no Laboratório. Verificamos que nenhum colaborador recebeu treinamento ou capacitação formal para utilizar o sistema de informações do Laboratório. O aprendizado foi realizado na prática, no dia a dia de trabalho. Sobre este fato, não houve treinamento ou capacitação pois o sistema foi criado em conjunto com a equipe da informática, ou seja, os ajustes no sistema eram feitos conforme as necessidades dos colaboradores surgiam. Mas isso não desvaloriza a importância de um treinamento, pois após a criação e implantação deste sistema, novos colaboradores foram contratados e, obviamente, os mesmos não sabiam manusear o sistema.

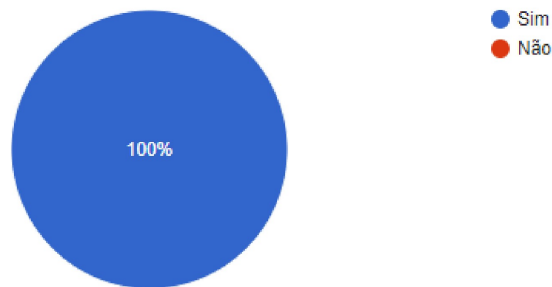
4.2 DEMANDAS, ACESSO E USO DOS USUÁRIOS INTERNOS

A segunda parte do questionário foi composta pela demanda, acesso e uso do sistema de informações. A fim de saber se os usuários sentiam alguma(s) dificuldade(s) em utilizar o sistema, e se sentiam, descrevê-la(s); também saber se sentiam dificuldade(s) em prestar atendimento aos clientes e/ou pacientes do Laboratório, assim como anteriormente, descrever esta(s) dificuldade(s); saber de onde buscavam as informações para desenvolverem suas atividades no Laboratório; demonstrar seu grau de satisfação com relação ao uso do sistema de informações do Laboratório; relatar os benefícios de um sistema de informações bem estruturado e, por fim, um espaço para serem colocadas críticas e/ou sugestões sobre o sistema de informação do Laboratório

4.2.1 Barreiras ao utilizar o sistema de informação do Laboratório

Nesta subseção perguntamos aos usuários se os mesmos sentiam dificuldades (barreiras) ao utilizar o sistema de informação do Laboratório

Gráfico 9 - Barreiras na utilização do sistema de informação pelos usuários internos



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Vemos que houve 100% das respostas para Sim; todos os usuários sentem dificuldade ao utilizar o sistema de informação. Araújo (1998) concebe como **barreiras tecnológicas** as dificuldades enfrentadas pelos usuários que não possuem conhecimento para acessar as informações por meios das TICs.

4.2.2 Descrição das barreiras ao utilizar o sistema de informação do Laboratório

Os usuários internos do Laboratório descreveram suas dificuldades em relação à utilização do sistema de informação. Mediante as respostas apresentadas categorizamos estas barreiras em:

a) Lentidão do sistema

No que se refere a essa categoria, os usuários assim relataram:

Lentidão para carregar as informações.(UI-1)

Lentidão para carregar as informações, quando vou realizar o cadastro do exame e do paciente.(UI-5)

Os usuários internos relataram duas situações que constituem barreiras para usar o sistema de informação do Laboratório: o UI-1 relata sobre lentidão ao carregar os prontuários no sistema, para verificar se aquele exame está pronto, quando foi dado início a análise e informações afins que os pacientes buscam. O UI-5 já relata so-

bre lentidão em outra função do sistema, que é o cadastro dos prontuários e pacientes.

b) Dificuldade para localizar um prontuário atual

Leve dificuldade para localizar um prontuário atual, pois aparecem antigos, do ano passado, e novos, podendo causar um erro. (UI-1)

Esta dificuldade foi relatada não só pelo UI-1, mas por todos os respondentes. No Laboratório, leva-se em consideração o ano que está sendo trabalhado, ou seja, quando o ano termina aqueles prontuários ficam armazenados sem muito acesso, afinal o paciente já obteve seu resultado. No sistema de informação, ao consultar os dados um paciente que realizou exame no ano anterior e fez um novo exame no ano atual, ambos irão constar nos resultados de busca, podendo causar certa confusão no momento da busca do resultado de exames.

Os usuários internos precisam estar atentos para a data de cadastro do exame para que haja uma boa resposta do sistema.

c) Os atalhos para digitação do laudo não funcionam corretamente.

Os atalhos para digitação do laudo não funcionam corretamente. Não carregam. (UI-3)

A resposta do usuário UI-3 trata dos “atalhos” que utilizamos para digitação do laudo. Por exemplo, quando o material da biópsia é um apêndice cecal, a descrição deste material será praticamente a mesma, caso haja outro material igual (o que comumente acontece), apenas mudando algumas características, como tamanho e cor. Usamos estes “atalhos” para não perdermos tempo colocando as mesmas informações no laudo, mas ao fazer uso deste recurso no sistema, o mesmo não funciona corretamente.

d) O sistema não informa quando o paciente já tem cadastro.

O sistema não informa quando o paciente já tem cadastro, ocasionando duplicidade. (UI-5)

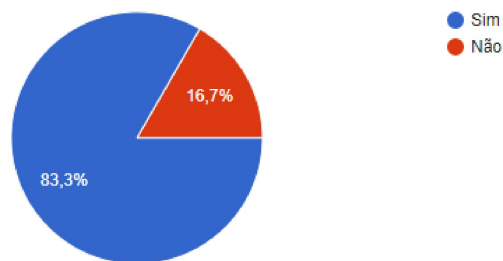
O UI-5 relata sobre esta barreira encontrada, na questão de haver uma necessidade do sistema informar quando um paciente já constar nos registros do sistema de informação. Ao realizar o cadastro do paciente, é gerado um usuário e uma senha para que o mesmo tenha acesso ao seu exame. Como o sistema não tem a funcio-

nalidade de informar se o paciente já possui cadastro, pode ocasionar do mesmo paciente ter vários cadastros e fica inviável saber qual o cadastro, ou seja, qual o usuário e a senha corretos para que ele acesse o resultado desejado.

4.2.3 Dificuldade ao prestar atendimento aos clientes do Laboratório

Também perguntamos aos colaboradores se sentem dificuldades ao prestar atendimento aos clientes do Laboratório, o Gráfico 10 mostra o resultado das respostas.

Gráfico 10 - Dificuldade dos usuários internos ao prestar atendimento aos clientes do Laboratório



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

A forma de atendimento questionada acontece de forma presencial, virtual (por meio de aplicativo de mensagens) e por telefone. Apenas um dos respondentes relatou que não sente dificuldade, pois o mesmo não realiza o processo de atendimento aos clientes. O restante dos usuários respondeu que sim; sentem dificuldade. As barreiras à informação são representadas por meio de uma demora, insatisfação ou não alcance da informação e são identificadas em diversos contextos vivenciados pelos usuários (SILVA; RAMALHO; GARCIA, 2019).

4.2.4 Descrição das barreiras enfrentadas pelos usuários internos ao atender os clientes

Os usuários internos também descreveram suas dificuldades em relação ao atendimento aos clientes do Laboratório. Apenas uma categoria foi criada para esta questão:

a) Dificuldades relativas ao funcionamento do sistema de informação

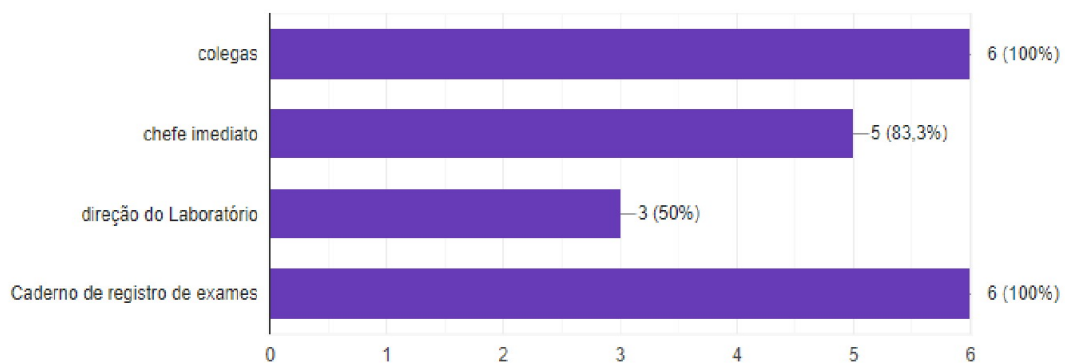
Paciente muitas vezes não consegue acessar o site, diz que está dando erro. Quando fazemos o teste, está normal. Isso acontece porque os dados são difíceis, letras e números, o paciente pode ficar confuso. Quando o paciente acessa o site, aparecem alguns exames disponíveis e outros não. Vamos explicar e ele acaba não entendendo muitas vezes. (UI-1)

Esta barreira foi comum a todos os respondentes da pesquisa, o fato dos dados de acesso do paciente (usuário e senha) serem compostos por letras e números muitas vezes dificulta o acesso do mesmo. A outra barreira relatada é a de que, em determinados casos, o material da análise é extenso, sendo necessários vários laudos, cada laudo com um número de prontuário distinto. Constatamos que durante a análise de um desses laudos (ou até mais de um) não será mais preciso, ou seja, ele é anulado. Mesmo ele estando anulado, o prontuário ainda consta para o paciente com o termo “exame não disponível”, isso deixa o paciente em dúvida com relação ao resultado do seu exame.

4.2.5 Onde buscar informação para atender às suas necessidades informacionais

Para saber qual(is) a(s) fonte(s) de informação utilizadas pelos usuários internos, fez-se necessário questioná-los, o Gráfico 11 nos mostra as respostas.

Gráfico 11 - Busca de informação dos usuários internos para desenvolver suas atividades no Laboratório



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Foram expostas algumas alternativas para que os respondentes pudessem selecionar aquela ou aquelas que mais lhe atendiam. Todos os seis usuários (100%) recorrem aos colegas para buscar determinada informação e recorrem também ao caderno de registro de exames existente no Laboratório, feito para controle de todo material que é recebido para realização de análise. Este caderno contém todas as in-

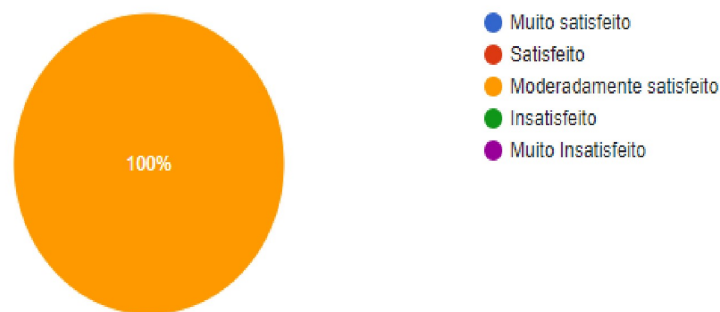
formações necessárias para o registro daquele material. Os colegas, chefe imediato e direção do Laboratório constituem **fontes pessoais** e a pesquisa desenvolvida por Pereira (2016) demonstrou que esse tipo de fonte foi considerado mais confiável para os usuários internos da organização.

Segundo o Gráfico 11 vemos ainda que cinco respondentes recorrem ao chefe imediato (83,3%) e apenas três à direção do Laboratório (50%). Segundo eles, esta busca pelas informações é bastante relativa, e depende da necessidade e da rapidez exigida pela situação.

4.2.6 Satisfação em relação ao uso do sistema de informação do Laboratório

Nesta subseção apresentamos as respostas referentes ao grau de satisfação dos colaboradores, com relação ao uso do sistema de informação do Laboratório.

Gráfico 12 - Grau de satisfação dos usuários internos em relação ao uso do sistema de informação do Laboratório



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

4.2.7 Motivos da satisfação dos usuários internos em relação ao uso do sistema de informação do Laboratório.

Todos os usuários internos se posicionaram como Moderadamente satisfeitos com o sistema de informação do Laboratório. Isso se deve por dois motivos:

a) Falhas do sistema

O sistema deveria ser mais rápido para se trabalhar. Sistema muito falho. Deve ser mais seguro. O sistema deveria facilitar a nossa vida e a dos pacientes, mas isso não acontece totalmente. (UI-4)

O comentário do usuário citado demonstra que além do sistema de informação do Laboratório ser lento, como já vimos, também é falho, não assegura as informações nele inseridas e buscadas.

b) **Manutenção do sistema**

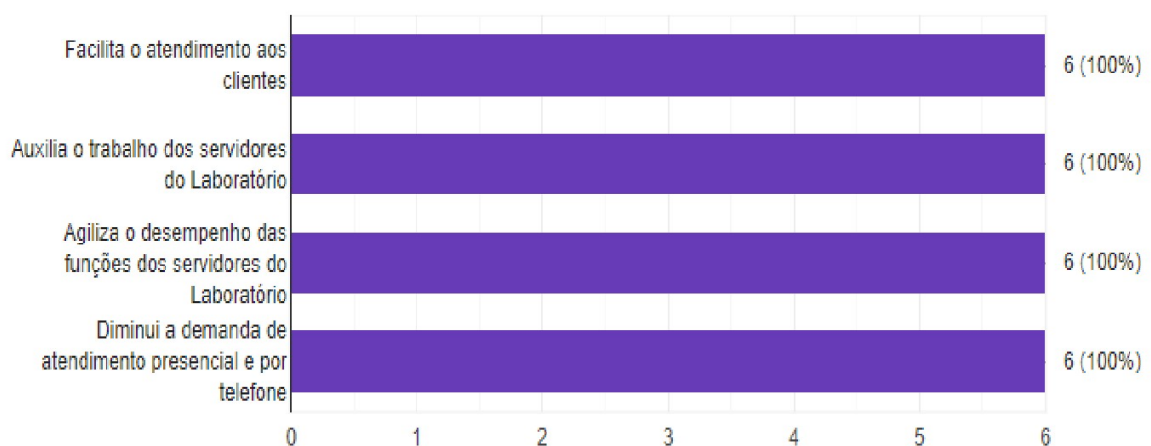
O sistema deveria ser mais rápido para se trabalhar, perco bastante tempo esperando o mesmo carregar as informações necessárias. O sistema deve colocar de alguma forma, uma informação para o paciente que aquele laudo foi anulado, que ele pode baixar os outros disponíveis. A equipe responsável pelo suporte do site demora bastante pra realizar os reparos, deve haver mais agilidade. (UI-5)

Com isso, vemos que o sistema necessita de uma maior atenção, manutenções constantes e rápidas, sempre ouvindo o que os usuários têm a dizer.

4.2.8 Benefícios de um sistema de informação bem estruturado

Também foram expostas algumas alternativas que, em nosso entendimento, representam benefícios para determinado local que faz uso de um sistema de informação bem estruturado. Os respondentes marcaram conforme suas convicções e o Gráfico 13 apresenta os resultados.

Gráfico 13 - Benefícios de um sistema de informação bem estruturado segundo os usuários internos



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Houve um total de 100% nas respostas, ou seja, todos os respondentes marcaram todas as alternativas.

4.2.9 Comentários, críticas e/ou sugestões dos usuários internos

Conforme as respostas obtidas, criamos duas categorias sobre esta questão:

a) Necessidade de treinamentos

Acho que deveria ter um treinamento para utilizar o sistema e como atender os pacientes. (UI-4)

O comentário do UI-4 traz a tona a necessidade de um treinamento e capacitação para se trabalhar corretamente em um sistema de informação.

b) Maior divulgação do site para os pacientes

Acho que deve haver uma melhor divulgação deste site para os pacientes que vão ao laboratório, mostrar que eles podem fazer tudo por lá sem precisar vir presencialmente, ligar ou falar pelo whatsapp. No ato do atendimento, deve-se informar sobre o site, já repassar para o paciente seus dados de acesso e a data prevista para resultado. Isso iria diminuir bastante o fluxo de atendimento. (UI-5)

O UI-5 confirma o fato de que a divulgação sobre determinado produto, faz com que o mesmo tenha maior procura. Com o sistema de informação do Laboratório não é diferente, este ato traz benefícios já vistos para qualquer sistema, claro desde que seja bem estruturado.

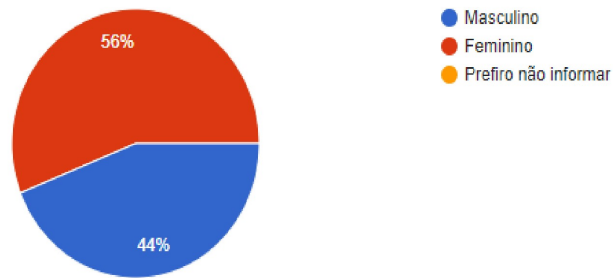
4.3 PERFIL DOS USUÁRIOS EXTERNOS

Algumas categorias semelhantes às dos usuários internos foram necessárias para assim também traçar o perfil dos usuários externos, ou seja, os clientes (pacientes) do Laboratório. Gênero, faixa etária, escolaridade, local de residência e sua tipologia em relação aos serviços do Laboratório (cliente particular, SUS, ou plano de saúde).

4.3.1 Gênero dos usuários externos

A subseção 4.3.1 traz o Gráfico 14, que mostra o perfil dos usuários externos.

Gráfico 14 - Gênero dos usuários externos



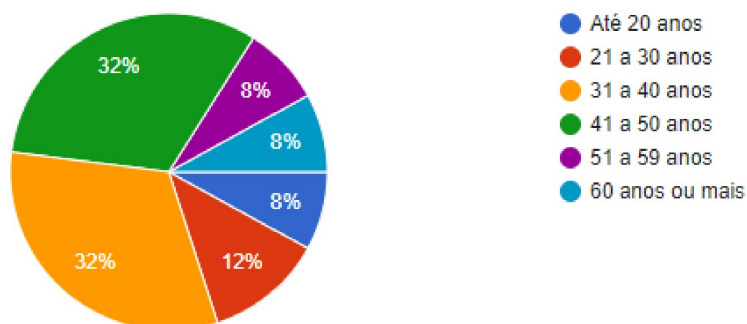
Fonte: Dados da pesquisa (2022)

O primeiro item da pesquisa foi sobre gênero (Gráfico 14). Os resultados da pesquisa mostram que o maior número de usuários externos é do sexo feminino (56%). O número de pessoas do sexo masculino (44%). Esse resultado demonstra que homens também buscam os serviços do Laboratório.

4.3.2 Faixa etária dos usuários externos

A seguir, mostramos o Gráfico 15, que trata da faixa etária dos usuários externos.

Gráfico 15 - Faixa etária dos usuários externos



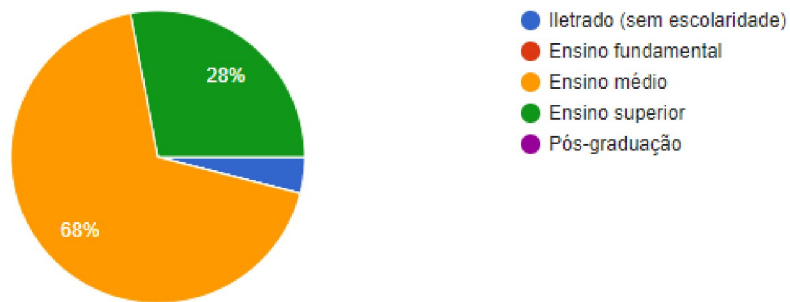
Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Podemos analisar algumas semelhanças sobre a idade dos respondentes. Inicialmente temos: as faixas etárias de 41 a 50 anos e a de 31 a 40 anos alcançaram a mesma porcentagem (32%), cada uma. Temos ainda o mesmo percentual de 8% para pessoas de até 20 anos; de 51 a 59 e 60 anos ou mais. Os respondentes que têm de 21 a 30 anos ficaram em um total de 12%.

4.3.3 Escolaridade dos usuários externos

Também perguntamos aos usuários sobre a sua escolaridade, o Gráfico 16 mostra os resultados obtidos.

Gráfico 16 - Escolaridade dos usuários externos



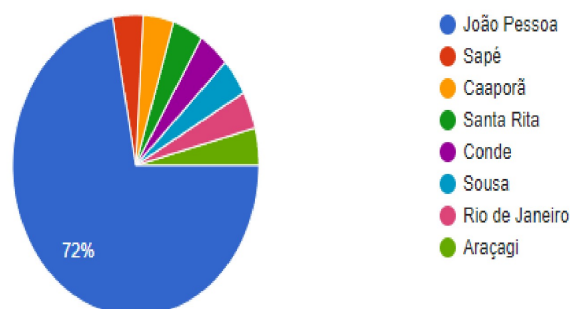
Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Conforme o Gráfico 16, a maior parte dos respondentes tem o ensino médio (68%) como escolaridade; têm o ensino superior (28%) e apenas um respondeu que não tem escolaridade (iletrado)(4%). Sobre este último respondente, a pessoa que concordou em responder o questionário da pesquisa foi seu parente, o mesmo buscou os serviços do Laboratório, visto que seu tio estava impossibilitado acometido de doença.

4.3.4 Local de residência dos usuários externos

Também perguntamos aos usuários externos do Laboratório sobre seu local de residência, a fim de mapear a dificuldade de acesso aos serviços do Laboratório.

Gráfico 17 - Local de residência dos usuários externos



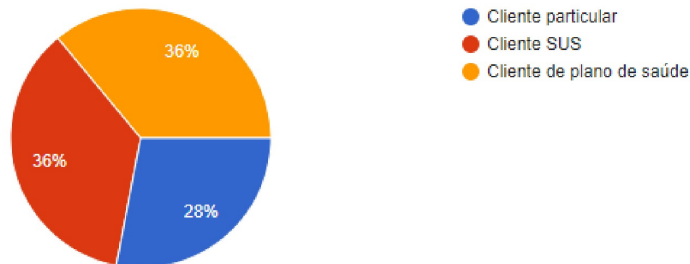
Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Vemos a maior porcentagem de usuários moradores da cidade de João Pessoa (72%), e certa dispersão de moradores de outras cidades que também buscam os serviços do Laboratório. Algumas cidades circunvizinhas à nossa, outras do interior do estado e ainda de outra região do país.

4.3.5 Tipologia dos usuários externos

Nesta questão queremos saber o tipo do cliente (paciente) com relação à sua forma de utilização dos serviços do Laboratório. O Laboratório tem parceria com vários planos de saúde, SUS e ainda atende paciente particular (pagante).

Gráfico 18 - Tipologia da clientela dos usuários externos



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Podemos verificar uma semelhança de resultados para clientes particulares e de planos de saúde (36%), cliente SUS (28%) também demonstrou um resultado relativo para a pesquisa. Um fator que podemos afirmar, é que cliente SUS tem menor demanda devido ao prazo maior de entrega do resultado dos exames.

4.4 DEMANDAS, ACESSO E USO DOS USUÁRIOS EXTERNOS

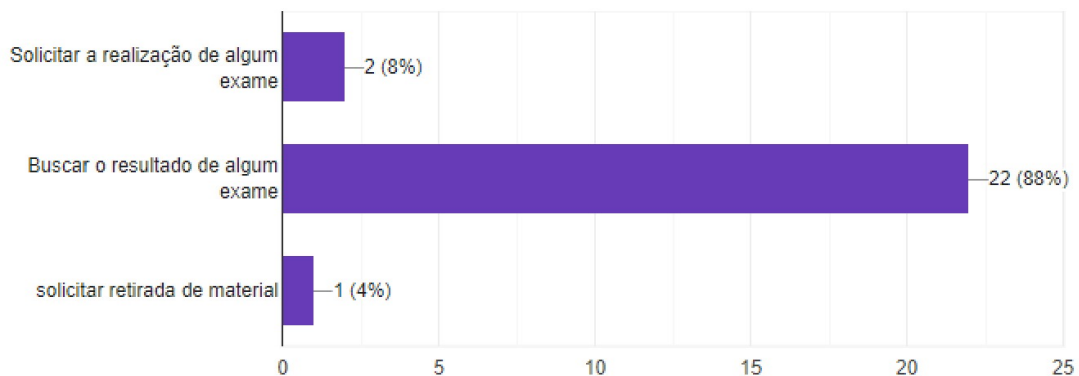
A segunda parte do questionário, foi composta pela demanda, acesso e uso do sistema de informações do Laboratório. Os usuários responderam o motivo de solicitar/buscar os serviços do Laboratório; o tipo do exame que solicitou caso necessário; manifestar se houve alguma dificuldade em relação ao seu motivo de solicitar/buscar os serviços do Laboratório; caso tenha buscado o resultado de algum exame, de que forma conseguiu; informar o grau de satisfação em relação serviços

prestados pelo Laboratório; justificar a resposta anterior e por fim, um espaço para emitir comentários, críticas e/ou sugestões sobre o uso dos serviços do Laboratório.

4.4.1 O que motivou os usuários externos a solicitarem/buscarem os serviços do Laboratório

A seguir, o Gráfico 19 apresenta os resultados sobre a motivação dos usuários a solicitarem/buscarem os serviços do Laboratório.

Gráfico 19 - Motivos para solicitarem/buscarem os serviços do Laboratório



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Conforme demonstrado no Gráfico, o maior resultado dos motivos foi o de buscar o resultado de algum exame (88%), em seguida o de solicitar a realização de algum exame (8%) e por fim, solicitar retirada de material (4%). Conforme os critérios de classificação dos tipos de usuários da informação apontados por Cunha, Amaral e Dantas (2015) e, levando em consideração o tipo de informação que requerem, os clientes do Laboratório podem ser considerados **usuários de informação especializada**, uma vez que estão buscando informação para a saúde.

O maior resultado justifica-se pelo fato de que boa parte dos materiais recebidos no Laboratório é enviada diretamente pelas clínicas e hospitais e alguns materiais são coletados por um funcionário do Laboratório em dias programados. Ou seja, a demanda de material deixado diretamente pelo paciente (quando o mesmo solicita a realização do exame) é baixa.

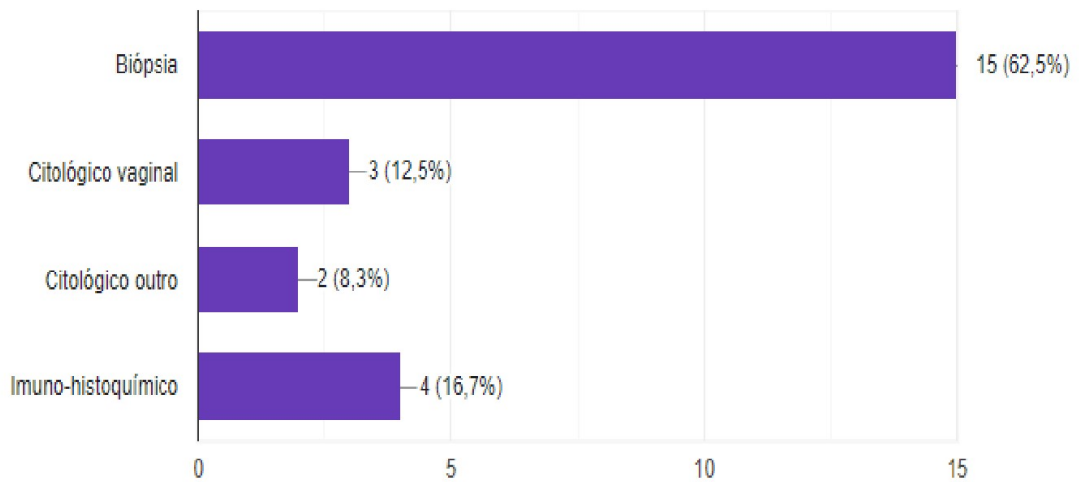
Sobre a retirada de material, a procura também é pequena, este procedimento acontece quando o médico solicitante da biópsia necessita fazer outro tipo de exame mais específico (que não é ofertado pelo Laboratório), utilizando o material proveniente da análise histopatológica, realizada no Laboratório. Neste caso, o material (blo-

cos e lâminas) necessita ser retirado e entregue ao paciente.

4.4.2 Tipo de exame realizado pelo usuário externo

Perguntamos ainda, aos usuários externos, qual o tipo de exame que o mesmo buscou realizar, caso tenha respondido esta questão na pergunta anterior. O Gráfico 20 apresenta as respostas.

Gráfico 20 - Tipo de exame realizado pelo usuário externo



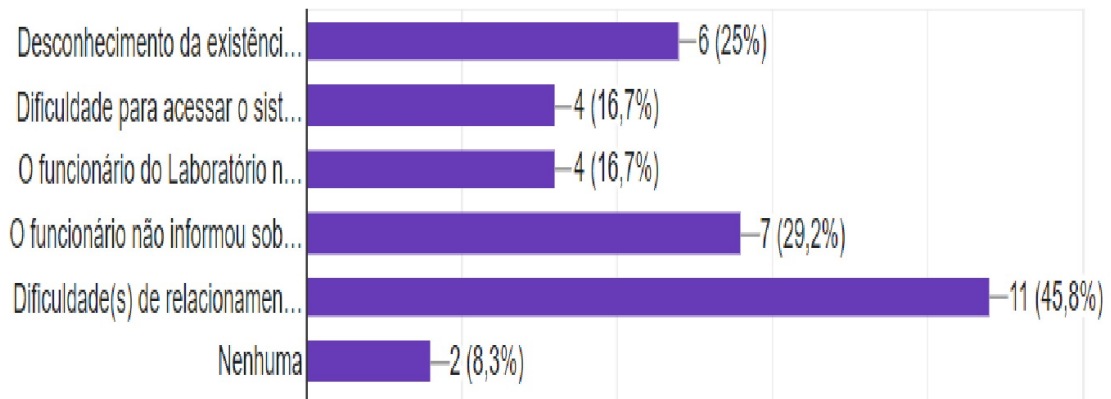
Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Conforme Gráfico, vemos que o maior número de exames realizados é o de biópsia (62,5%), em segundo lugar, imuno-histoquímico (16,7%); em terceiro, citológico vaginal (12,5%); e em quarto, outro tipo de citológico (8,3%).

4.4.3 Barreiras relativas à busca/solicitação de serviços do Laboratório

Sobre esta questão, dispomos algumas alternativas para os usuários marcarem mais de uma, caso fosse preciso, em relação às dificuldades encontradas na busca/solicitação de serviços do Laboratório

Gráfico 21 - Barreiras relativas à busca/solicitação de serviços do Laboratório.



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

. Em análise, vemos que o maior número de respostas foi para “dificuldades de relacionamento com os funcionários do Laboratório” (45,8%); logo depois temos “O funcionário não informou sobre a possibilidade de obter o resultado dos exames no *site*” (29,2%); “Desconhecimento da existência do *site* do Laboratório” (25%); um resultado igual para “Dificuldade para acessar o sistema” e “O funcionário do Laboratório não ensinou como ter acesso ao sistema”, 16,7% para ambas as alternativas; A alternativa “Nenhuma” (8,3%) também foi marcada.

Sentimos a necessidade de colocar a alternativa “Outro”, com a possibilidade dos respondentes especificá-las. Dentre algumas respostas, destacamos:

O hospital não informou nada sobre o laboratório, meu tio não sabia para onde havia ido seu material da biópsia, teve que ligar pro hospital. (UE-2)

Com esta resposta do UE-2 verificamos a falta de comunicação entre hospital e paciente. Em nenhum momento foi informado ao mesmo sobre a parceria com o Laboratório.

4.4.4 Forma como conseguiu o resultado de algum exame

Perguntamos aos usuários como eles conseguiram obter acesso ao seu resultado de exame.

Gráfico 22 - Formas que o usuário externo conseguiu o resultado do exame



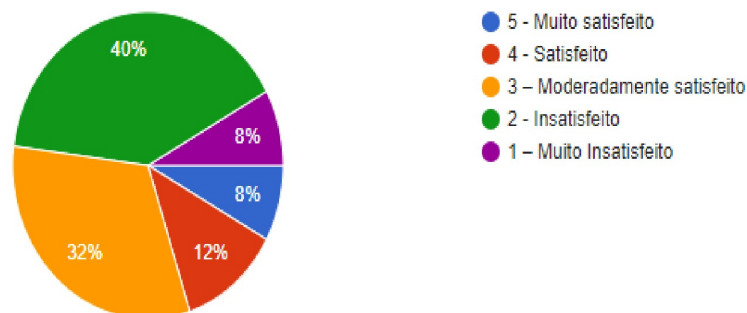
Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Como demonstra o Gráfico 22, o maior número de usuários conseguiu o resultado do exame pelo *site* do Laboratório (50%); em seguida o número daqueles que foram presencialmente ao Laboratório (36,4%) e, por último, aqueles que foram presencialmente à clínica ou hospital onde realizaram o procedimento ou a cirurgia (13,6%).

4.4.5 Grau de satisfação dos usuários externos em relação aos serviços prestados pelo Laboratório e suas justificativas

Mostramos através do Gráfico 23, o grau de satisfação dos usuários externos em relação aos serviços prestados pelo Laboratório, e em seguida suas justificativas.

Gráfico 23 - Grau de satisfação dos usuários externos em relação aos serviços prestados pelo Laboratório



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

O Gráfico 23 nos traz os seguintes dados: Insatisfeito (40%), Moderadamente

satisfeito (32%), Satisfeito (12%), Muito insatisfeito (8%) e Muito satisfeito (8%).

Os usuários também justificaram as suas respostas. Em análise verificamos que as alternativas “Muito satisfeito” e “Satisfeito”, foram apontadas pelos clientes levando em consideração **o atendimento dos colaboradores do Laboratório.**

Funcionário muito atencioso, meu tio não sabia falar direito o que queria, ele fez várias perguntas e conseguiu ajudar meu tio, o mesmo me passou as informações e fui pegar o exame. (UE-2)

A postura do colaborador do Laboratório foi de grande valia para atender às necessidades do cliente. O mesmo realizou uma espécie de triagem para passar a informação correta.

Funcionário atencioso, recebi o material dentro do prazo. (UE-10)

Neste comentário percebemos a atenção do colaborador com o usuário, tendo cuidado para que o seu material estivesse pronto para entrega dentro do prazo estipulado.

A alternativa “Moderadamente satisfeito” se deve conforme categorizamos:

a) Dificuldade para acessar/usar o sistema de informação

Site muito difícil de mexer diz que o exame não está disponível sendo que já liguei e me disseram que estava tive que mandar uma pessoa buscar meu exame. (UE-1)

b) Atendimento dos funcionários

Tentei acessar minha área diversas vezes e não conseguia, falei com o laboratório e a atendente me mandou um vídeo mostrando que estava tudo certo. só consegui depois de sexta vez, a senha é muito complicada isso atrapalha muito. fora isso o atendimento foi bom e o resultado do exame do meu pai saiu como previsto. (UE-7)

c) Insegurança dos funcionários

Quando fui ai deixar o exame para fazer o funcionário parecia bastante inseguro, demonstrando não saber nada. entrou diversas vezes para perguntar. falta de treinamento. (UE-19)

d) Desconhecimento da existência do site do Laboratório

*Não sabia da existência do site, não fui informado. (UE-9)
Não atendem as ligações e não disseram deste site. (UE-15)*

e) Prazo longo de entrega dos resultados dos exames.

Fiz o procedimento na clinica dia 12 de maio e só foi recebido no laboratorio dia 14. Acho um tempo muito grande. (UE-16)

Sobre a alternativa “Insatisfeito”, podemos elencar:

a) Demora e/ou descumprimento no prazo de entrega dos resultados dos exames.

Este laboratorio demora muito pra entregar resultado só porque é do sus. (UE-4)

Não cumprem com o prazo de entrega. (UE-11)

b) Desconhecimento da existência do site do Laboratório

Não sabia que tinha um site para baixar o exame é muito prático pois nao temos que ir pessoalmente mas, em nenhum momento fui informado sobre isso. (UE-5)

c) Falta comunicação entre o Laboratório e os médicos que atendem SUS.

Vim ao laboratório deixar o material para relizar a biópsia, mas o atendente se recusou a receber pois disse que a requisição estava errada. Veio outra funcionária me explicar a situação e disse que eu teria que voltar ao médico para ele dar a requisição correta. Tive que fazer isso, se nao, nao conseguiria realizar meu exame, acho que falta comunicacao entre o laboratorio e os medicos que atendem sus. Acaba gerando descaso com o paciente que já sofre tanto por nao ter um plano de saúde. (UE-8)

d) Falta de organização do Laboratório

Entrei em contato para solicitar uma segunda via de resultado de minha mãe, e a funcionária disse que nao constava no sistema. Isso pareceu estranho pois segundo o plano de saúde, o exame havia sido feito neste laboratório. Liguei novamente pra explicar melhor e um funcionário localizou depois de muito tempo de procura, disse que outro funcionário nao havia registrado o exame de minha mae no sistema. nao questioneei nada no momento pois estava bastante aflita com a situação da saúde de da minha mãe, mas achei uma falta de organização! (UE-13)

e) Dificuldade para acessar/usar o sistema de informação

Sistema complicado, eu queria o exame que fiz em 5 de maio, mas quando entrei mostrou vários até do ano passado. (UE-18)

Categorizamos as justificativas da alternativa “Muito Insatisfeito” em:

a) Demora no prazo de entrega dos resultados dos exames

Demora absurda para entrega de resultado, ligo várias vezes e o médico nunca está presente, está dando aula ou fazendo cirurgia, parece que não vai em nenhum momento ao laboratório. (UE-3).

b) Falta de empatia com os clientes

Uma grande demora para entregar resultado de citológico, não atendem telefone, falei pelo zap a moça não me deu atenção. Devem ter mais empatia com as pessoas. (UE-25)

A falta de empatia dificulta o alcance das informações. Guinchat e Menou (1992) denominam de **obstáculos psicológicos** sentimentos oriundos do usuário que o impedem de obter a informação que necessita por medo, insegurança, raiva, tristeza, etc.

4.4.7 Comentários, críticas e/ou sugestões dos usuários externos sobre o uso dos serviços do Laboratório

Dos 25 usuários externos que responderam o questionário da pesquisa, 11 (44%) emitiram comentários os quais categorizamos e apresentamos a seguir:

a) Melhorar o site

Acho que esse site deve melhorar. (UE-1)

b) Divulgar mais o site

O site deveria ser mais divulgado, a clínica também não informou. (UE-9)

c) Site de fácil acesso

Site de fácil acesso mas, devem divulgar mais. (UE-5)

e) O Laboratório deve cumprir o prazo de entrega dos exames

Devem cumprir com o prazo de entrega! (UE-11)

Este laboratorio demora muito pra entrega resultado só porque é do sus. (UE- O material nao pode demorar tanto tempo para ser levado, pois temos o retorno para o médico e temos que levar o resultado do exame. (UE-16)

f) O médico deve ter mais atenção com seus pacientes

O médico deve ter mais atenção com seus pacientes do laboratório afinal ele está recebendo para isso. (UE-3)

g) Funcionário atencioso

Funcionário atencioso. (UE-2)

h) Falta preparo dos funcionários da recepção

Falta preparo destes funcionários da recepção. (UE-8)

i) Falta de organização na demanda exames

Deve haver mais organização na demanda de exames. (UE-13).

Neste último item do questionário da pesquisa, emergiram sugestões, críticas, elogios e reclamações dos usuários externos, referentes ao Laboratório. Esta questão foi de grande relevância para a pesquisa, pois demonstra que os clientes do Laboratório enxergam soluções para os problemas expostos por eles mesmos, além de elogiar determinadas situações. A postura do colaborador foi essencial, em determinados momentos, para um bom atendimento, mostrando que apesar de certas complicações para desempenhar bem o seu trabalho, a satisfação do usuário foi o foco.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dentre as diversas temáticas possíveis de pesquisar na Biblioteconomia optamos por realizar um Estudo de Usuários por entendermos que os usuários são a razão de ser dos sistemas de informação (SANZ CASADO, 1994).

A pesquisa realizada teve como objetivo geral investigar as demandas, acesso e uso da informação em um laboratório de patologia celular. Entendemos que os resultados obtidos atenderam à proposta do estudo, nos fizeram encontrar respostas aos questionamentos que deram origem à pesquisa e obtivemos êxito na operacionalização dos objetivos específicos:

a) Traçamos perfil dos usuários internos e externos do Laboratório

O perfil médio dos dois tipos de usuários trabalhados nesta pesquisa caracteriza-se da seguinte forma:

- Perfil médio do usuário interno: sexo feminino, faixa etária de 20 a 30 anos, ensino médio como escolaridade, cargo de recepcionista, atua na recepção do Laboratório desde 2016, faz uso do computador para desenvolver suas atividades e não teve treinamento (capacitação) para trabalhar no sistema de informação do Laboratório.
- Perfil médio do usuário externo: sexo feminino, faixas etárias de 31 a 50 anos, ensino médio como escolaridade, morador da cidade de João Pessoa (PB) e utilizador de planos de saúde e/ou cliente do SUS.

b) Identificamos as necessidades informacionais desses usuários:

Necessidades informacionais do usuário interno: referem-se ao uso do sistema de informações do Laboratório. Este sistema pode se tornar uma excelente ferramenta de trabalho, mas é necessário saber manuseá-lo por completo. Daí a necessidade de treinamento (capacitação) para utilização do referido sistema.

Necessidades informacionais do usuário externo: são relativas à informação para a saúde, ou seja, necessitam obter resultados de exames laboratoriais. A pesquisa também demonstrou que os clientes necessitam de orientação para utilização do sistema de informações do Laboratório, visto que é a maior forma de busca de resultados de exames, porém o usuário tem dificuldades no seu manuseio.

c) Verificamos a existência de barreiras à informação.

Quanto às barreiras de informação existentes, a tecnológica é a que prevalece, visto que o ponto principal das dificuldades informacionais de ambos os usuários

é o sistema de informações do Laboratório.

d) Descrevemos as sugestões dos usuários referentes aos serviços oferecidos pelo Laboratório e seu sistema de informações.

Dentre as sugestões apontadas pelos usuários pesquisados, destacamos que é extremamente importante uma revisão do sistema de informações do Laboratório de patologia celular, atentando para a melhoria do funcionamento dos serviços do referido Laboratório, assim como a capacitação dos usuários internos.

Diante do exposto, podemos afirmar que os clientes e funcionários do Laboratório de patologia celular são usuários da informação, pois, ambos os grupos, usuários internos (funcionários) e usuários externos (clientes), lidam com a informação. Os usuários externos buscam no Laboratório informação para a saúde (solicitações ou resultados de exames laboratoriais) enquanto que os usuários internos prestam serviço de informação aos clientes. Como usuários da informação esses usuários encontram barreiras que dificultam o acesso à informação e a principal delas se prende ao sistema de informação do Laboratório.

No decorrer da pesquisa os usuários internos descreveram as barreiras encontradas ao utilizarem o sistema de informação do Laboratório: lentidão do sistema; dificuldade para localizar um prontuário atual; os atalhos para digitação do laudo não funcionam corretamente e o sistema não informa quando o paciente já tem cadastro.

Entendemos que essas dificuldades relatadas pelos usuários internos são cruciais para a realização de ajustes no sistema de informação visando a sua melhoria e a satisfação dos usuários internos e externos. Além disso, torna-se necessária a manutenção constante do sistema e a realização de treinamentos (capacitações) periódicos para os usuários internos.

Sugerimos também, a realização de um tutorial ensinando como usar o sistema de informação e a sua disponibilização na *homepage* do site do Laboratório, visando facilitar o uso para os usuários externos (clientes). Neste sentido, concluímos que a tecnologia não pode se configurar como uma barreira, um entrave ao sistema, mas deve constituir-se num facilitador para o acesso à informação.

Por fim, esta pesquisa pode ser desencadeadora para futuros estudos de usuários em laboratórios, e em outras instituições de saúde, para divulgar a importância da satisfação do usuário em relação a estes serviços, contemplando assim a informação para a saúde, uma área ainda pouco estudada na Biblioteconomia e na Ciência da Informação.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. **O que é ciência da informação**. Belo Horizonte: KMA, 2018.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. **A construção social da informação**: práticas informacionais no contexto de Organizações Não-Governamentais/ONGs brasileiras. 1998. 221f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, D.F, 1998.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e Usuários da Informação**. São Carlos: Edufscar, 2004..

FIGUEIREDO, Nice. Usuários. *In*: FIGUEIREDO, Nice. **Paradigmas modernos da ciência da informação**. São Paulo: Polis: APB, 1999. Cap. 1, p.11-54.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 2008.

GUINCHAT, C.; MENO, M. Os usuários. *In*: GUINCHAT, C.; MENO, M. **Introdução geral às ciências e técnicas de informação e documentação** 2.ed. Brasília, D.F.: IBICT, 1992. p. 481-492.

MARIN, Heimar de Fátima. Sistemas de informação em saúde: considerações gerais. **Journal Of Health Informatics**. São Paulo, p. 1-5. mar. 2010.

PEREIRA, Frederico Cesar Mafrá. Fontes de informação para negócios: análise sobre frequência, relevância e confiabilidade, baseada em estudo empírico com empresários e gestores organizacionais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.21, n.2, p.100-119,abr./jun.2016.

RICHARDSON, Roberto Jarry; TAVARES, Manuel. **Metodologias Qualitativas: teoria e prática**. Curitiba: Editora CRV, 2015.

RODRIGUES, Virgínia. Lúcia; CARDOSO, Ana Maria Pereira. O campo de estudos de usuários na Ciência da Informação brasileira: uma revisão sistemática da literatura. **Em Questão**, v. 23, n. 2, p. 234-251, maio/ago. 2017.

ROLIM, Elizabeth Almeida; CENDÓN, Beatriz Valadares. Modelos teóricos de estudos de usuários na ciência da informação. **Datagrama zero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 14, n. 2, p. 1-11, abr. 2013.

SANTOS, Valdete Honorato dos. Sistema de Informação da Atenção Básica (SIAB): análise do uso de um sistema de informação em saúde na cidade de Parnamirim-RN. **Revista Informação na Sociedade Contemporânea**, Natal, v. 1, n. 2, p. 1-33,

jun. 2017.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudos de usuarios**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Madrid: Pirámide, 1994.

SILVA, Fernanda Mirelle de Almeida; RAMALHO, Francisca Arruda; GARCIA, Joana Coeli Ribeiro. Barreiras informacionais na ciência aberta. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20., 2019, Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis: UFSC, 2019. p.1-15.

SILVA, Tiago Garcia de Araújo. **Necessidades informacionais de pacientes de clínicas de diagnóstico por imagem para a realização de exames de ressonância magnética**. 2013. 67 f. TCC (Graduação) - Curso de Biblioteconomia, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2013.

TANUS, Gabrielle Francinne de. S.C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da Ciência da Informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.10, n.2, p. 144-173, jul./dez. 2014.

TARGINO, Maria das Graças. Informação em saúde: potencialidades e limitações. **Informação & Informação**, Londrina, v. 14, n. 1, p. 52-81, jun. 2019.

APÊNDICE A - Questionário aplicado aos usuários internos

Prezado(a) Senhor(a),

Solicitamos a sua colaboração para responder este questionário que se constitui o instrumento de coleta de dados de uma pesquisa referente a um Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba. O objetivo da pesquisa é identificar as necessidades informacionais dos usuários internos e externos acerca do atendimento e utilização do sistema de informações de um laboratório de patologia.

Antecipadamente agradecemos pela sua participação. Ela é essencial para a nossa pesquisa

Gilberto Tavares da Rocha Junior – Aluno do Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba – *E-mail*:

Profª Eliane Bezerra Paiva – Orientadora da pesquisa. DCI/CCSA/UFPB.

c) PERFIL DO USUÁRIO INTERNO:

E) Gênero

() Masculino

() Feminino

() Prefiro não informar

2. Faixa etária

() 20 a 30 anos

() 31 a 40 anos () 51 a 59 anos

() 41 a 50 anos () 60 anos ou mais

3. Escolaridade

() Ensino médio

() Ensino superior

() Pós-graduação

4. Cargo/Função _____

5. Em qual setor do Laboratório você atua?

6. Desde quando trabalha no Laboratório? _____

7. Você utiliza computador para desenvolver suas atividades no Laboratório?

() Sim

() Não

Se a sua resposta foi SIM, você recebeu algum treinamento (capacitação) para trabalhar no sistema de informação do Laboratório?

() Sim

() Não

F) DEMANDA, ACESSO E USO

8. Você sente alguma dificuldade ao utilizar o sistema de informação do Laboratório ?

() Sim

() Não

Se a sua resposta foi SIM, por favor, descreva a(s) sua(s) dificuldades ao utilizar o sistema de informação do Laboratório

9. Você sente alguma dificuldade ao prestar atendimento aos clientes do Laboratório ?

() Sim

() Não

Se a sua resposta foi SIM, por favor, descreva a(s) sua(s) dificuldades enfrentadas

10. Para atender suas necessidades de informação ao desenvolver as atividades no Laboratório você busca informação por meio de:

(Pode marcar mais de uma alternativa)

- () colegas
 () chefe imediato
 () direção do Laboratório
 () Caderno de registro de exames
 () Outro. Por favor, especifi-

que: _____

11. Marque um X na escala a seguir para indicar o seu grau de satisfação em relação ao uso do sistema de informação do Laboratório.

5 - Muito satisfeito	4 - Satisfeito	3 – Moderadamente satisfeito	2 - Insatisfeito	1 – Muito Insatisfeito

Justifique sua resposta: _____

12. Marque um X nas alternativas abaixo os benefícios de um sistema de informação bem estruturado:

(Pode marcar mais de uma alternativa)

- () Facilita o atendimento aos clientes
 () Auxilia o trabalho dos servidores do Laboratório
 () Agiliza o desempenho das funções dos servidores do Laboratório
 () Diminui a demanda de atendimento presencial e por telefone
 () Outro. Por favor, especifique:

13. Por favor, utilize o espaço abaixo para emitir comentários, críticas e/ou sugestões sobre o sistema de informação do Laboratório.

APÊNDICE B - Questionário aplicado aos usuários externos

Prezado(a) Senhor(a),

Solicitamos a sua colaboração para responder este questionário que se constitui o instrumento de coleta de dados de uma pesquisa referente a um Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba. O objetivo da pesquisa é identificar as necessidades informacionais dos usuários internos e externos acerca do atendimento e utilização do sistema de informações de um laboratório de patologia.

Antecipadamente agradecemos pela sua participação. Ela é essencial para a nossa pesquisa

Gilberto Tavares da Rocha Junior – Aluno do Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba – *E-mail*:

Profª Eliane Bezerra Paiva – Orientadora da pesquisa. DCI/CCSA/UFPB.

e) PERFIL DO USUÁRIO:

G) Gênero

() Masculino

() Feminino

() Prefiro não informar

2. Faixa etária

() Até 20 anos () 41 a 50 anos

() 21 a 30 anos () 51 a 59 anos

() 31 a 40 anos () 60 anos ou mais

3. Escolaridade

() Iltrado

() Ensino fundamental

() Ensino médio

() Ensino superior

() pós-graduação

4. Local de residência _____

5. Tipologia da clientela

- Cliente particular
- Cliente SUS
- Cliente de plano de saúde

H) DEMANDA, ACESSO E USO

6. O que o(a) motivou a solicitar/buscar os serviços do Laboratório?

- solicitar a realização de algum exame
- buscar o resultado de algum exame

7 Qual o tipo do exame solicitado?:

- Biópsia
- Citológico vaginal
- Citológico outro
- Imuno-histoquímico
- Outro. Por favor, especifique:

8 Dificuldades

- Desconhecimento da existência do *site* do Laboratório
- Dificuldade para acessar o sistema
- O funcionário do Laboratório não ensinou como ter acesso ao sistema
- O funcionário não informou sobre a possibilidade de obter o resultado dos exames no *site*
- Dificuldade(s) de relacionamento com os funcionários do Laboratório.

() Outra dificuldade. Qual?

9. Você conseguiu obter o resultado do(s) exames(s) de que forma?

- () pelo *site* do Laboratório
- () presencialmente indo ao Laboratório
- () presencialmente indo à clínica.

10. Marque um X na escala a seguir para indicar o seu grau de satisfação em relação aos serviços prestados pelo Laboratório.

5 - Muito satisfeito	4 - Satisfeito	3 – Moderadamente satisfeito	2 - Insatisfeito	1 – Muito Insatisfeito

Justifique sua resposta: _____

11. Por favor, utilize o espaço abaixo para emitir comentários, críticas e/ou sugestões sobre o uso do Laboratório.
