

## **Serviço de Referência e Informação na Rede BiblioSUS: possibilidades para práticas de promoção em saúde**

### **Reference and Information Service in the Rede BiblioSUS: possibilities for health promotion practices**

**Débora Cristina Daenecke Albuquerque Moura**

Universidade Federal do Rio Grande do Sul  
debora.daenecke@gmail.com

**Lizandra Brasil Estabel**

Universidade Federal do Rio Grande do Sul  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul  
liz.estabel@gmail.com

#### **Resumo**

O presente artigo procura discutir o Serviço de Referência e Informação (SRI) das bibliotecas como um dos caminhos possíveis à promoção à saúde por meio da atuação dos bibliotecários junto à comunidade. Para tanto, procurou-se identificar como os bibliotecários atuam no SRI e quais suas percepções em relação ao impacto social de suas ações como mediadores de informação em saúde no contexto da Rede BiblioSUS. Trata-se de um estudo de caso, com abordagem qualitativa, e o instrumento de coleta de dados foi a entrevista semiestruturada. As considerações finais refletem sobre desafios a serem superados por esses profissionais, potencialidades em atuar em rede e necessidade da oferta de serviços com foco na educação em saúde, contribuindo de maneira direta na garantia do acesso igualitário à saúde, por consequência, no reforço dos direitos humanos, na minimização das desigualdades sociais, na autonomia e no protagonismo dos sujeitos nas decisões que permeiam suas vidas.

**Palavras chave:** promoção em saúde, informação em saúde, Serviço de Referência e Informação, Rede BiblioSUS.

#### **Abstract**

This article seeks to discuss the Reference and Information Service (SRI) of libraries as one of the possible ways to promote health through the action of librarians in the community. Therefore, we sought to identify how librarians work in the SRI and what their perceptions are regarding the social impact of their actions as mediators of health information in the context of

the BiblioSUS Network. This is a case study, with a qualitative approach, and the data collection instrument was the semi-structured interview. The final considerations reflect on the challenges to be overcome by these professionals, the potential to work in a network and the need to offer services with a focus on health education, contributing directly to guaranteeing equal access to health, consequently, to the strengthening of rights. human rights, in the minimization of social inequalities, in the autonomy and protagonism of the subjects in the decisions that permeate their lives.

**Key words:** health promotion, health information, Reference and Information Service, Rede BiblioSUS.

## Considerações iniciais

O aumento exponencial de disponibilidade de informações nos mais diversos suportes e sobre os mais diversos assuntos, impulsionado pelo uso das tecnologias, requer o desenvolvimento de habilidades informacionais que permitam o adequado processo de busca, seleção, uso e apropriação de informações confiáveis. A esse fenômeno, a Organização Mundial da Saúde (OMS) chamou infodemia: “[...] um excesso de informações, algumas precisas e outras não, que tornam difícil encontrar fontes idôneas e orientações confiáveis quando se precisa.”. (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE, 2020, p. 2). As informações falsas sempre circularam entre nós, no entanto o uso das tecnologias permitiu que tenham um alcance ainda maior uma vez que os canais responsáveis por esse tipo de divulgação utilizam meios para que se assemelhem às comunicações verídicas, confundindo o leitor. A informação em saúde é alvo constante dessas situações, porém os perigos que estão por trás dessas armadilhas podem resultar em graves ameaças à saúde. Dessa forma, pode-se afirmar que é necessário e salutar o desenvolvimento de habilidades informacionais, permitindo que as pessoas consigam lidar com o complexo ambiente informacional.

No contexto biblioteconômico, o Serviço de Referência e Informação (SRI) consiste na oferta de serviços que atendam necessidades informacionais a partir da identificação de problemas/lacunas por parte dos usuários, que buscam na biblioteca as informações necessárias para solucionar suas questões, sejam elas de cunho pessoal ou profissional (GROGAN, 2001). O bibliotecário é, portanto, um mediador entre o usuário e a informação, à medida em que atua de forma a disponibilizar (ou indicar) informações relevantes com agilidade e precisão no atendimento às necessidades de busca.

A constituição da Rede BiblioSUS, formada por bibliotecas cooperantes em todas as regiões do Brasil junto ao Ministério da Saúde (MS), tem por objetivo ampliar e democratizar o acesso à informação em saúde. A Rede BiblioSUS contempla bibliotecas especializadas em informação em saúde, bibliotecas de hospitais, bibliotecas de centros de pesquisa em saúde, bibliotecas universitárias e bibliotecas públicas.

Considerando a importância social que a informação em saúde possui, o MS firmou convênio com a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), por meio do Grupo de Pesquisa

LEIA- Leitura, Informação e Acessibilidade, para ofertar curso de extensão aos trabalhadores do MS e da Rede BiblioSUS, de forma a qualificar as práticas e serviços ofertados pelas unidades que compõe a Rede. O Curso de Aperfeiçoamento em Gestão, Informação, Inovação e Conhecimento em Saúde (CAPAGIIC-Saúde) teve duração de um ano e meio, com carga horária de 750h (dividida em três módulos de 250h cada), e participação de bibliotecários e demais profissionais que atuam com informação em saúde das bibliotecas cooperantes da Rede.

A partir do contexto apresentado inicialmente e da temática proposta para o XIV Encontro Nacional de Pesquisa em Educação em Ciências (Enpec), que inspira os pesquisadores da área a refletir sobre “Pensar o conhecimento, agir em sociedade”, desenhou-se o presente artigo, que procura discutir o SRI como um dos caminhos possíveis à promoção da saúde por meio da atuação dos bibliotecários junto à comunidade. Para tanto, procurou-se identificar como os bibliotecários atuam no SRI e quais suas percepções em relação ao impacto social de suas ações como mediadores de informação em saúde no contexto da Rede.

## **Promoção em Saúde e Serviço de Referência em Informação: conexões necessárias**

A garantia do direito à saúde está prevista no artigo 196 da Constituição de 1988:

A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação. (BRASIL, 1988).

A garantia do direito à saúde perpassa por diversas frentes de atuação, sendo uma delas a educação em saúde, que é um dos pilares das práticas de promoção em saúde, responsável por inúmeras ações em diferentes temas e contextos sociais que visem promover a saúde em seu sentido amplo de bem-estar físico e psicossocial. A Carta de Ottawa enfatiza que os aspectos relacionados à saúde interferem no desenvolvimento social, econômico e pessoal, influenciando diretamente na qualidade de vida dos sujeitos. Além disso, esclarece a necessidade de envolvimento de todas as pessoas e destaca a necessidade da aprendizagem ao longo da vida como meio de proporcionar melhores escolhas diante das diversas opções e tenham uma saúde melhor (CARTA DE OTTAWA, 1986).

Nesse sentido, em 1998, a Organização Mundial da Saúde (OMS) inclui e define no *Health Promotion Glossary* o termo *Health literacy* como “[...] as habilidades cognitivas e sociais que determinam a motivação e a capacidade de os indivíduos obterem acesso a compreenderem e usarem informações de forma a promover e manter uma boa saúde.” (WORLD..., 1998). O Instituto de Medicina dos Estados Unidos (IOM), define literacia como “[...] grau com que os indivíduos possuem a capacidade de obter, processar e compreender informações básicas sobre saúde, bem como os serviços necessários para se tomar decisões apropriadas em saúde.” (INSTITUTE..., 2004).

Alcançar o engajamento e o contexto proposto pela Carta de Ottawa, bem como o

desenvolvimento das habilidades cognitivas e sociais para a compreensão das informações para tomada de decisão conforme a OMS e a IOM, não são tarefas fáceis e requerem esforços de muitas partes. É imprescindível a sensibilidade para compreender os diferentes contextos vivenciados, bem como as diferentes formas de aprendizagem. O Documento base das Diretrizes de Educação em Saúde (BRASIL, 2007, p. 10-11) traz:

[...] a prática educativa em saúde amplia-se, visto que ultrapassa uma mera relação de ensino/aprendizagem didatizada e assimétrica; extrapola o cultivo de hábitos e comportamentos saudáveis; incorpora a concepção de direção e intencionalidade, visando à um projeto de sociedade; será sempre construída tendo por referência situações de saúde de um grupo social ou de uma classe específica; supõe uma relação dialógica pautada na horizontalidade entre os seus sujeitos/ recoloca-se como atribuição de todo o trabalhador de saúde.

As bibliotecas, enquanto espaço de acesso à informação, de construção de conhecimentos, de lazer, de pesquisa, de ensino e de aprendizagem, devem vislumbrar atender demandas informacionais diversas e a seus diversos públicos. No contexto das bibliotecas especializadas em saúde, almeja-se que seus acervos e serviços tenham condições de contemplar as demandas informacionais de médicos, pacientes e demais pessoas da comunidade, no que tange à informação em saúde.

O bibliotecário, por meio do SRI, pode contribuir para o desenvolvimento das habilidades informacionais que promovem a saúde. Beraquet e Ciol (2010) elucidam que, por meio de iniciativas, como capacitação para uso de bases de dados, auxílio na definição e elaboração de estratégias de busca, é possível ampliar a literacia informacional dos usuários e aumenta a inserção do profissional no contexto da saúde. Para isso, é imprescindível que a formação esteja adequada e o profissional tenha a competência para atender às demandas que vão desde as dúvidas simples de um usuário leigo, até complexas e aprofundadas pesquisas em fontes de informação especializadas, a respeito de temas por vezes ainda pouco explorados que serão utilizados na tomada de decisão dos profissionais da saúde por meio da sua atuação profissional.

Silveira *et al.* (2022), em seu estudo sobre a informação em saúde na formação do bibliotecário, trazem à reflexão a necessidade dos currículos dos cursos de Biblioteconomia repensarem a oferta de disciplinas que abarquem a temática da saúde, pois “[...] são mediadores entre as evidências mais robustas na tomada de decisão clínica e as necessidades informacionais de médicos, dentistas, fisioterapeutas [...]”. (SILVEIRA *et al.*, 2022, p. 21). A formação que contemple a temática da saúde permitirá mais efetividade no atendimento das demandas de SRI tanto de públicos especializados quanto do público leigo, uma vez que o bibliotecário possui compromisso com as necessidades sociais e democráticas da população, especialmente pelo fato do juramento profissional prometer [...] preservar o cunho liberal e humanista da profissão de bibliotecário, fundamentado na liberdade de investigação científica e na dignidade da pessoa humana.” (CONSELHO..., 1966).

Saboga-Nunes (2017) aponta que a literacia para a saúde é um meio para a promoção da saúde em seu sentido amplo, à medida que o desenvolvimento de tais habilidades resulta em melhores condições de vida, necessitando de menos suporte dos serviços de saúde. Portanto, é possível relacionar que a literacia para a saúde influencia diretamente no uso dos serviços de saúde,

impactando, inclusive, em questões econômicas, orçamentárias e de planejamento de políticas públicas de saúde.

Pode-se afirmar, portanto, que além do bibliotecário possuir as habilidades técnicas e competência em informação em saúde, é necessário que ele desenvolva ações voltadas à educação em saúde para que os usuários das bibliotecas possam atingir a literacia em saúde, por meio do desenvolvimento de habilidades e de competências em informação em saúde, o que proporcionará sua autonomia na busca e no acesso de informações e, mais do que isso, a criticidade e clareza necessárias para decisões em seu contexto de vida.

## **Percurso metodológico**

Esta pesquisa caracteriza-se como um estudo de caso, possui abordagem qualitativa e o instrumento de coleta de dados foi a entrevista semiestruturada, uma vez que a entrevista permite acesso a informações primárias e que refletem as impressões do entrevistado sobre sua realidade. (MINAYO, 2009). Na pesquisa qualitativa, segundo Flick (2009, p. 24), os objetos de estudo “[...] não são reduzidos a simples variáveis, mas sim representados em sua totalidade, dentro de seus contextos cotidianos.”. A análise dos dados seguiu os preceitos de Bardin (2016), os quais foram categorizados para que pudessem ser melhor investigados e plenamente compreendidos, bem como fosse possível estabelecer relações entre as respostas e apresentados de maneira sucinta e clara.

A seleção dos sujeitos da pesquisa deu-se a partir dos participantes do CAPAGIIC-Saúde e considerou apenas os bibliotecários atuantes em bibliotecas especializadas da área da saúde. Outro critério utilizado foi a localização geográfica das bibliotecas, de modo a contemplar pelo menos um entrevistado de cada região do Brasil. Entre os dias 05 e 09 de setembro de 2022, foram entrevistadas, individualmente, cinco bibliotecárias. A interação ocorreu via plataforma Zoom, as entrevistas foram gravadas, transcritas e categorizadas.

## **Resultados**

Inicialmente, as entrevistadas foram convidadas a se apresentar, identificar o local de trabalho e os principais públicos atendidos. Das 5 bibliotecárias entrevistadas, três atuam em bibliotecas vinculadas a hospitais, uma atua em um hemocentro e uma atua na Secretaria Estadual de Saúde (SES) de seu Estado. Três destas profissionais atuam sozinhas nas bibliotecas, uma conta com auxílio de estagiário e outra atua com uma equipe na biblioteca. Nenhuma das entrevistadas cursou disciplinas voltadas à temática da informação em saúde durante a graduação em Biblioteconomia, apenas fontes de informação de maneira geral.

Quando perguntadas se atuam em equipes multiprofissionais da saúde, todas afirmaram que não atuam em equipes multiprofissionais, conforme observado no Quadro 1.

**Quadro 1:** Respostas à pergunta: Na instituição em que você trabalha, o bibliotecário atua em equipes multiprofissionais de saúde? Se sim, como ocorre essa articulação e quais os reflexos disso para os usuários?

Respostas das entrevistadas	
1	“A minha atuação aqui, ela poderia ser muito melhor aproveitada, mas de qualquer forma, ainda não, por conta até da cultura da instituição [...]. A minha participação na residência, tanto médica como multiprofissional, é de orientação na revisão bibliográfica, na padronização dos trabalhos que eles realizam na conclusão do curso, né?”
2	“Olha, mais uma questão do suporte, não é, te dar esse suporte. [...] Mas ela [chefe da biblioteca] é a mais articulada, está em todas, na verdade, ela está em várias situações aqui, né? Mas é mais suporte mesmo, tá?”
3	“A gente trabalha muito com treinamento, fazendo normalização, pesquisa bibliográfica sob demanda, né? [...] Nós temos bolsistas da área de enfermagem, medicina que fazem trabalhos de iniciação científica aqui, junto com os médicos, né? Eles são orientadores e a biblioteca também dá suporte para esses trabalhos de iniciação científica. A gente publica os anais, a biblioteca que faz toda a formatação, não é? E a gente cuida dos produtos institucionais também. A gente ainda não tem um repositório, mas toda a produção que eles fazem, a gente que compila, né? Que faz a formatação e a disseminação.”
4	“Não, o atendimento é bem centrado no atendimento da demanda mesmo.”
5	“Aqui funciona assim: existem várias comissões e nessa ocasião se formam as equipes multiprofissionais. Em geral as comissões, mas não especificamente porque a biblioteca foi convidada para fazer parte, é uma regra institucional que, da minha área, da Gerência de Ensino e Pesquisa, sempre que se forma uma equipe multidisciplinar para alguma atividade, são convidados 2 membros dessa área que pode ser eu ou pode ser outras pessoas. [...] Então, nesse caso [Comissão de Humanização], foi a minha chefe que teve a percepção de que aquilo que eu queria fazer como um serviço da biblioteca poderia ter melhor alcance nessa comissão.”

Fonte: dados da pesquisa.

Ainda que nenhuma das entrevistas atue em equipes multiprofissionais, é possível perceber que existe o esforço para outros tipos de articulação com setores e comissões nas instituições. Também é perceptível que deve haver mudanças culturais nas instituições, de forma a considerar o bibliotecário como um profissional qualificado para contribuir e compor equipes multiprofissionais uma vez que, além de atender demandas informacionais expressas, ele terá condições de antecipar possíveis demandas de informação já que estará engajado diretamente com o andamento dos trabalhos e pesquisas dessas equipes.

No questionamento acerca do impacto do SRI na sociedade, de que forma as ações de SRI promovem contribuições para a sociedade e como podem contribuir para melhorias no nível de literacia para a saúde da população, as respostas foram diversas, conforme observado no Quadro 2. Ao analisar o referido Quadro, percebe-se que parte das entrevistadas considera que as informações que fornecem vão muito além do usuário requerente da informação, elas circulam nos demais espaços e grupos que os requerentes têm contato. Duas entrevistadas consideram os Repositórios Institucionais como ferramentas que podem contribuir para a divulgação do conhecimento produzido nas instituições, uma maneira de toda instituição poder acessar e utilizar esse conhecimento científico. Outro ponto interessante é a percepção do desenvolvimento da criticidade que o acesso à informação em saúde proporciona (entrevistada 2), e a preocupação em contribuir com os pacientes do serviço de saúde à proporção que existe a preocupação em criar meios de tornar a informação “compreensível” a esse público (entrevistada 5).

**Quadro 2:** De que forma você percebe que as ações de SRI em saúde promovem contribuições para a sociedade?

Respostas das entrevistadas	
1	“É, aqui na instituição nós temos muitos projetos, inclusive de capacitação pelo PROADI SUS que também faz parte do instituto de ensino, mas que eu não tenho nenhum projeto com eles. [...] Então, por exemplo, a gente está com esse projeto de repositório institucional exatamente para isso, não é? Foi um projeto da minha parte e acredito que vai agregar bastante para a instituição, para a gente ter um repositório onde a gente possa organizar e disseminar ao mesmo tempo essas publicações e todos esses trabalhos, porque, como eu te falei, muito é produzido aqui dentro, mas nem tudo a gente fica sabendo e às vezes a gente fica sabendo numa busca do Google.”
2	“Eu acredito que quanto mais as pessoas são conscientes das informações, elas vão ficando mais críticas. Porque eu digo assim, essa questão que estou falando do próprio desconhecimento dentro da nossa própria Secretaria, a gente está dentro de uma Secretaria e nem todo mundo conhece o trabalho de todo mundo ali, o que o outro faz. [...] Uma questão que a gente quer, puxar essas informações desde o início da criação da Secretaria e deixar disponível no repositório [...] Então a gente acha importante que todos tenham esse conhecimento dessas pesquisas que estão saindo dentro do Estado, na área de saúde, que a própria Secretaria pode absorver e saber como foi condensado esses dados e que trabalhos a gente já aqui da área de saúde, dentro da Secretaria mesmo, que os próprios setores às vezes desconhecem o que foi feito, o que foi feito dos dados que eles deram. [...] Então, se dentro de uma Secretaria pode melhorar os trabalhos em si e os serviços, então fora também as pessoas poderiam abrir um leque de conhecimentos, então fica mais crítico, enfim.”
3	“Olha, a gente discutiu isso no CAPAGIIC, não é? Ao longo dos cursos, por exemplo, você tem agora a monkeypox, você tem a varíola dos macacos, então assim, o que a gente informa que para o nosso usuário, para o médico que está aqui, ele não trabalha só aqui, ele tem um ciclo também de outros médicos ou um grupo de pesquisadores. Essas informações que você passa aqui, ela é disseminada e ela chega, ela interfere diretamente, ela vai ser servir diretamente, porque a população, porque ele está buscando informação para trabalhar com paciente dele. É, então eu acho que a biblioteca tem um papel muito relevante, sim, na hora que ela fornece informações precisas, atualizadas, pontuais para equipe médica e essa informação que ele recebe, refletir diretamente no tratamento e na condução daquela epidemia, daquele problema, então eu acho que o impacto é direto mesmo.”
4	“Referente a isso, eu acho, eu não teria o que te dizer porque eu não tenho conhecimento, não é, de como impactaria para a nossa comunidade. Assim, eu estou te devendo essa resposta porque não sei te responder.”
5	“Então, isso é o que eu tenho pensado, para um retorno para a comunidade porque aqui eu vi que já fiz o que pude para a comunidade interna e isso eu vou continuar fazendo, mas agora eu quero focar em como a gente pode usar, o que pode ser feito pela comunidade externa. Então assim, eu acredito que informar uma pessoa, isso até é uma coisa que aprendi no curso CAPAGIIC, é que tornar a informação em saúde [...] compreensível, não é, para eles. [...] Aqui trata de doenças raras e muitas dessas doenças não são compreendidas, não se compreende o que é de fato, não se sabe como diagnosticar, não se sabe como buscar ajuda e não se sabe como lidar no dia-a-dia. Então eu acho que a informação neste sentido pode dar esse retorno. Começando que, como eu sou uma, é um trabalho de formiguinha, mas que eu posso junto a esses comitês que se formam aqui junto às áreas, pode-se chegar a dar essa informação que esse público precisa. Então eu acho que o SRI vai ajudar bastante nisso, né?”

Fonte: dados da pesquisa.

A respeito de possíveis contribuições que o CAPAGIIC-Saúde proporcionou para a atuação em SRI em saúde, foram unânimes em afirmar que participar do Curso proporcionou diversas melhorias e reflexos na atuação profissional, conforme o Quadro 3.

**Quadro 3:** Você considera que o CAPAGIIC-Saúde contribuiu para sua atuação como bibliotecária no SRI em saúde?

Respostas das entrevistadas	
1	<p>“Olha, superou minhas expectativas, para dizer a verdade. [...] Porque para começar até pelo elenco, pelos professores: extremamente capacitados, uma didática maravilhosa e uma disponibilidade, que assim, sempre estavam ali presentes, não é? [...] Então, assim, eu acredito que o CAPAGIIC é um curso que não é só para bibliotecário, é para qualquer profissional da área da saúde, não é? [...] Apesar que a primeira parte do curso, ela foi um pouco difícil, reconheço que ela foi um pouco difícil porque foi muito técnica, então falou na parte burocrática do SUS, a informação em saúde como era. [...] Então assim, eu acho que todo o conhecimento agrega, independente do tipo de coisa que você está aprendendo, e fora que a gente criou um vínculo muito grande entre as turmas, entre os participantes. [...] Eu acho que é um projeto inovador e que pode servir como base para outros projetos de ensino. Acho que a metodologia que vocês adotaram é muito mais efetiva que muitos cursos que eu já fiz, de verdade. Então, assim, a plataforma também, muito boa o MOODLE, não é? [...] Eu só acho que realmente poderia ser uma pós-graduação, como o pessoal falou [ao longo do curso].”</p>
2	<p>“Para mim, foi uma experiência única para mim, abriu um leque de conhecimento que até então eu... muitas coisas ali eu não conhecia, vim a conhecer com CAPAGIIC. Me despertou vontade de criar coisas aqui e fazer para tentar, na questão de melhoria de serviço mesmo, como profissional também que antes, digamos que eu tava meio aqui paradinha e, digamos, no meu mundinho, e com CAPAGIIC assim, abriu pra mim foi parece um outro mundo. [...] Foi muito importante, muito importante mesmo. E, acho que dá esse tipo de curso, sacode a gente assim, mas é pro lado bom, sabe? Vai despertando, de meter cara e fazer, vai buscar conhecimento. Para mim foi muito bom, muito bom mesmo. Me despertou, te falar a verdade, me tirou da zona de conforto.”</p>
3	<p>“O CAPAGIIC me ajudou bastante, ampliou muito meus horizontes, muito. Quando você vê ali fontes de pesquisa em saúde, eu fui aprendendo muitas, muitas coisas. Com certeza eu era uma bibliotecária antes do CAPAGIIC com relação a esse tema que hoje eu tô trabalhando, né, imersa nele e hoje eu sou outra pessoa. Eu tenho novos horizontes. Eu tive novas ideias a partir da proposta que eu vi no CAPAGIIC saúde, de outros colegas de outras unidades, de outras bibliotecas. Eu acho que somou demais. Se tiver algum outro nessa área eu vou fazer com certeza.”</p>
4	<p>“Por exemplo, a própria literacia mesmo, uma coisa que vi no CAPAGIIC e que nunca tinha tido contato com literacia na graduação e nesses 10 anos de formada. [...] já estou passando algumas coisas pra minha chefia pra gente fazer, não só aqui no centro, mas para que a gente consiga atender, de fato, todo colaborador. [...] Eu já montei um clube do livro com encontro mensais com participação externa, trazendo de fora para nosso hemocentro pra gente dar ao nosso colaborador o que a nossa biblioteca tem que dar para eles.”</p>
5	<p>“Muito, me capacitou demais, abriu a mente para todas as possibilidades de coisas a fazer aqui. Ofertas de mais serviços, melhoria do conteúdo do site, esses projetos, esse olhar para a comunidade. Saber que eu posso também contar com aqueles colaboradores porque nós somos uma Rede agora e vai melhorar, né, espero que essa ligação que a gente estabeleceu no curso continue. [...] Estou fervilhando de ideias de coisas que posso implantar, tudo a partir das coisas que o curso proveu, né. Das informações que ele proveu, então eu acho que posso melhorar muito nessa questão de serviço em saúde, informação em saúde. Eu acho que tenho muito a melhorar ainda, tudo com base no que o curso providenciou. Eu acho que deveria ter sido especialização porque o curso, o nível foi de especialização.”</p>

Fonte: dados da pesquisa.

A oferta do CAPAGIIC-Saúde aparece em todas as falas como um acontecimento importante para suas práticas bibliotecárias, proporcionando atualização em relação a novos temas a serem discutidos e problematizados na Biblioteconomia, bem como recursos informacionais disponíveis. Despertou nessas profissionais novas ideias, possibilidades de melhorias nos serviços ofertados, engajamento com profissionais de outros Estados do Brasil. No Quadro 4, podem ser observadas as respostas ao questionamento sobre de que forma ser uma unidade

cooperante da Rede BiblioSUS pode contribuir para a qualidade do SRI:

**Quadro 4:** De que forma ser uma unidade cooperante da Rede BiblioSUS pode contribuir para a qualidade do SRI?

	Respostas das entrevistadas
1	<p>“Eu me inscrevi na Rede BiblioSUS por conta do curso mesmo, que era um requisito, não é? Eu inclusive desconhecia a Rede BiblioSUS, não conhecia. [...] E o que a instituição pode contribuir é até mesmo essa metodologia ensinada. Eu acredito que tenha protocolos e que existam registros que são confiáveis quando você está dentro de uma Rede. [...] Então eu acredito que isso é uma resposta que a gente pode dar sobre isso e fico imaginando quantas outras a gente também não pode dar, como por exemplo, treinamento, capacitação, fortalecimento da rede.</p> <p>[...] Trazer também, como você falou dessa parte de referência, não é, referência dentro da biblioteca, o que a gente pode trazer para o Ministério da Saúde também nessa cooperação. Como é feito lá na BVS? Dos bibliotecários que participam? Então tudo isso tem uma política aí dentro. [...] Não se ensina política na faculdade, infelizmente. Porque se a gente tivesse essa questão da política na faculdade, nós também seríamos políticos para vender o nosso papel dentro da sociedade. A gente ainda não foi inserido, a gente ainda não foi inserido como um mediador na sociedade sobre a questão da informação correta, da informação trabalhada de maneira objetiva, clara, eficiente, né? Porque quando você assume uma biblioteca, o que você menos vai fazer, a parte técnica. E aí você tem que fazer ao contrário, você tem que ser o político, você tem que ser o gestor, então você tem que lidar com pessoas, com situações, com um engajamento, trazer essas pessoas, trazer essa necessidade da biblioteca. E, acima de tudo, você realmente crer que é necessário, porque não adianta você vender algo que você não acredita. [...] Então a gente tem que aprender a encantar as pessoas pela necessidade da biblioteca e não só da biblioteca, a necessidade da informação, e não é qualquer informação, é uma informação extremamente trabalhada, uma informação confiável, uma informação que te dá um embasamento, onde você tem certeza que aquilo teve um respaldo garantido de fonte e não qualquer coisa, não é? [...] Ele [bibliotecário] vai te trazer algo que é customizado para você, não é qualquer coisa. Então assim, não é, a gente, que é bibliotecário, quando a gente traz aquilo para o usuário, a gente traz customizado. É quase como se fosse um alfaiate tirando medidas e trazendo a roupa certinha no tamanho que a pessoa precisa.”</p>
2	<p>“Olha nessa parte eu vou te deixar um pouco pendente, que é, o que eu vejo aqui é que as meninas [chefia e colega] sempre têm as reuniões, não é, com BiblioSUS. [...] Eu estou um pouco mais de fora, então não sei realmente e vou te deixar pendente.”</p>
3	<p>“Pois é, eu tenho assim uma certa dificuldade porque aqui a gente não é. Quando eu comecei a fazer o CAPAGIIC que eu pedi autorização, eu trabalhava no Ipea, o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, aqui de Brasília. [...] Mas assim, eu acho importante porque aumenta a minha rede de contatos, a nossa inserção e cooperação, tanto para a gente quanto para as pessoas que forem, <u>é</u>, trabalhar com outro que tiver cooperando com a gente dentro da rede.”</p>
4	<p>“Acho que a biblioteca ficou fechada mais ou menos uns 2 anos, sem ninguém, mas nós já éramos cooperantes da Rede BiblioSUS [...] Proporciona acesso a conhecimentos que a gente não conseguiria ter dentro do hemocentro.”</p>
5	<p>“Então, eu ainda estou meio sem saber como que a gente fazer parte da Rede pode ser bom tanto da biblioteca para Rede como ao contrário. [...] Mas, sem dúvida, o CAPAGIIC foi um ponto essencial para a gente se ver como Rede, como a gente pode fazer coisas juntos e a gente conhecer a imensidão do trabalho que pode ser feito se a gente fizer conjuntamente. O CAPAGIIC foi importante para isso, mostrar que a gente pode trabalhar com pessoas das diferentes regiões. [...] Eu posso ser sozinha aqui, mas eu não preciso fazer tudo isso sozinha, isso pode ser feito com qualquer um dessa Rede. Acho que saber disso, que tem alguém nesse cantinho ou naquele cantinho que tem uma experiência assim ou assado, que pode me ajudar e eu também posso ajudá-los, eu acho que isso é importante. É o que eu entendi que deve ser o propósito, embora ainda esteja meio perdida, mas eu acho que pra mim isso foi importante.”</p>

Fonte: dados da pesquisa.

A Rede BiblioSUS apresenta-se com potencial para congregar diferentes instituições em prol da ampliação da democratização do acesso à informação em saúde, mais do que isso, o papel mediador do bibliotecário é fundamental para auxiliar na compreensão e na assimilação das informações, uma vez que as informações fornecidas nas bibliotecas cooperantes, conforme

uma das entrevistas afirmou: “é sob medida”. Para a entrevistada, prática bibliotecária pode ser comparada ao alfaiate, de modo que as informações fornecidas para os usuários são customizadas, atendendo exatamente às necessidades externalizadas pelos usuários. Por fim, o Quadro 5 apresenta as respostas às quais perguntou-se qual é o papel do bibliotecário na área da saúde.

**Quadro 5:** Para você, qual é o papel do bibliotecário na área da saúde?

Respostas das entrevistadas	
1	“Eu acho que ele tem que ser praticamente um intrometido. Primeiro, ele precisa conhecer as equipes que permeiam a informação [...] tudo o que envolve as equipes, da assistência até a equipe médica [...] o bibliotecário precisa ser engajado nisso para que ele realmente trabalhe esse suporte de informação das equipes. [...] O que a gente precisa, eu acho que é um pouco reforçar, até para as próximas gerações, vamos dizer assim, essa questão que a gente falou: da política, do engajamento, da gente saber realmente qual o nosso papel, o que a gente realmente pode trazer de valor para a sociedade, não só para onde a gente está, mas para a sociedade em geral, né? Todos nós, independente da nossa profissão, a gente tem que saber o que a gente pode contribuir e é infinito isso, isso é infinito. Não é só para a sociedade, é para a nossa comunidade que a gente trabalha, dentro do hospital, onde a gente mora, para a nossa família. [...] Isso ficou muito claro para mim dentro do CAPAGIIC. Ficou muito claro, todos nós temos um papel muito semelhante, porém cada um com a sua especialidade e que todos podem trabalhar juntos e contribuir de maneira riquíssima.”
2	“Eu acredito mesmo em toda a importância que tem, principalmente na questão de referência não é? Você dar uma boa informação, é saber referenciar quando você não encontra, não deixar sem resposta. Bibliotecária tem que saber um pouquinho de tudo, então saber como buscar como dar essa resposta para as pessoas, não deixar sem resposta. [...] E tudo que a gente faz aqui dentro também é buscando melhoria dos nossos serviços e até tentar melhorar o serviço das outras pessoas também através do nosso serviço.”
3	“Ele vai dar suporte para toda a área assistencial, suporte não só para desenvolver o trabalho deles no dia a dia, como para trabalhar também desenvolver pesquisas para a área de saúde, né, de ensino.”
4	“Quando a gente fala em área da saúde, já englobou tudo, e sai daquele mundinho de só atender os colaboradores, e sai para fora, para a comunidade porque a grande maioria do público são externos. [...] que quando a gente fala em área da saúde, é no contexto geral e tem nosso público aí fora que a gente acaba esquecendo de repassar informações.”
5	“Então eu sei que tem várias denominações para bibliotecário. Tem os que chamam de bibliotecário clínico, bibliotecário em saúde. [...] mas eu acho que aqui ainda está num nível de bibliotecário ajudar mais nessas questões básicas da referência do que especificamente atuando nas equipes multidisciplinares, em ajuda direta ao paciente. [...] Mas é como eu falei, a gente pode atuar na questão da comunidade porque pode acontecer que essa comunidade é atendida e talvez não informada, né? Ela recebe o atendimento, mas não a informação. Então acho que a gente pode atuar nesse campo, que é como eu vejo, como se fosse uma brecha. [...] Então assim, vamos ajudar quem pode escutar e quer escutar, né, que é a comunidade que precisa dessa informação.”

Fonte: dados da pesquisa.

As respostas trazem claramente não só o viés do fazer técnico, das habilidades informacionais necessárias ao uso eficiente das fontes de informação, da presteza na busca de informações relevantes, como também aspectos relacionados à sociedade de maneira geral: compartilhamento dos conhecimentos por meio de repositórios institucionais, necessidade de maior aproximação das instituições às comunidades atendidas. A preocupação com o viés social aparece fortemente, demonstrando que há interesse em ampliar o foco de atuação, ainda que seus públicos atendidos sejam específicos da área da saúde, existe a consciência de poderem romper barreiras que ampliem seu escopo.

## **Considerações finais**

As entrevistas permitiram conhecer um pouco mais sobre a prática bibliotecária no Serviço de Referência e Informação em Saúde nas bibliotecas especializadas em saúde e cooperantes da Rede BiblioSUS. Na análise dos dados das entrevistas, foi possível perceber diferentes nuances, percepções, contextos, desafios e possibilidades na atuação bibliotecária no contexto da informação em saúde. A partir das falas a respeito da não atuação do bibliotecário em equipes multiprofissionais, ainda que as bibliotecas sejam consideradas setores de ‘suporte’ às atividades desenvolvidas na instituição, pode-se perceber a necessidade do desenvolvimento do aspecto político do profissional, conforme é apresentado na resposta à questão sobre a Rede BiblioSUS. Fazer-se perceptível e protagonista em assuntos relacionados à informação em saúde no âmbito das instituições é ainda um desafio a ser superado, tanto pelos profissionais bibliotecários quanto pelos profissionais da saúde, os quais, neste contexto de estudo, centram-se em seus pares e se fecham para outros profissionais. É importante salientar que atuar em parceria com outros setores e/ou comissões das instituições enriquece a todos os envolvidos, potencializa as ações e amplia o alcance, otimizando os resultados.

As potencialidades das bibliotecas serem unidades cooperantes da Rede BiblioSUS podem ser percebidas sob dois pontos: para os profissionais, que podem contar com uma rede de apoio maior, ter contato com outros profissionais e outras realidades e, além da oferta de cursos de aperfeiçoamento, permitem atualização nas temáticas específicas da área da informação em saúde. E para as bibliotecas, maximizando o alcance de suas atuações na medida em que é proporcionada maior visibilidade aos catálogos e serviços, além de terem profissionais melhor preparados. Destaca-se ainda a relevância da oferta de ações de Extensão e de Pesquisa, por meio da Universidade, e do Ministério da Saúde como instituição que possibilita a realização de ações de capacitação que qualificam os profissionais e a oferta de serviços e produtos, por meio das bibliotecas cooperantes da Rede BiblioSUS, para a sociedade.

Diante do exposto, cabe ressaltar que o simples acesso à informação não é o suficiente para atender demandas informacionais. É imprescindível que as informações disponibilizadas tenham valor agregado à proporção que o bibliotecário tenha condições de interpretar e de compreender o contexto de atuação e uso da informação, contribuindo efetivamente no apoio à pesquisa e tomada de decisão em ambientes de saúde. Para além deste contexto, os serviços ofertados pelas devem vislumbrar a educação em saúde, contribuindo de maneira direta na garantia do acesso igualitário à saúde, por consequência, no reforço dos direitos humanos, na minimização das desigualdades sociais, na autonomia e no protagonismo dos sujeitos nas decisões que permeiam suas vidas.

## **Agradecimentos e apoios**

Agradeço à Universidade Federal do Rio Grande do Sul e ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul.

## Referências

- BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.
- BERAQUET, V. S. M.; CIOL, R. Atuação do bibliotecário em ambientes não tradicionais: o campo da saúde. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v.3, n.1, 2010. Disponível em: <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewArticle/31>. Acesso em: 24 set. 2022.
- BRASIL. Constituição de 1988. **Diário Oficial da União**, 05 out. 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 11 jul. 2022.
- BRASIL. Fundação Nacional de Saúde. **Diretrizes de Educação em Saúde Visando à Promoção da Saúde**: documento base. Brasília: Funasa, 2007.
- CARTA DE OTTAWA. Primeira Conferência Internacional sobre Promoção da saúde. Ottawa, nov. 1986. Disponível em: [https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/carta\\_ottawa.pdf](https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/carta_ottawa.pdf). Acesso em: 11 jul. 2022.
- CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. Resolução n. 006, 13 de julho de 1966. **Diário Oficial da União**, Brasília, 13 jul. 1966. Seção 1. p.13266.
- FLICK, Uwe. **Introdução à Pesquisa Qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre, RS: Artmed, 2009. 405 p.
- GROGAN, Denis. **A Prática do Serviço de Referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.
- INSTITUTE OF MEDICINE. **Health literacy: a prescription to end confusion**. Washington: The National Academies, 2004.
- MINAYO, Maria Cecília. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 21. ed. Petrópolis: Vozes, 2009.
- ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. Entenda a infodemia e a desinformação na luta contra a COVID-19. **Saúde Digital**, [online.], 2020. Disponível em: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52054/Factsheet-Infodemic\\_por.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52054/Factsheet-Infodemic_por.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Acesso em: 13 jun. 2022. 6 p.
- SABOGA-NUNES, Luís. Comunicação, literacia e mobilização social para a saúde. In: SANTIAGO, Isabel de; MIGUEL, J. Pereira. **Comunicação em Saúde Pública: conceitos, estratégias e planos para mais ganhos em saúde: actas da I Conferência**. [S.l.]: Esgotadas, 2017. Disponível em: [https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/27211/4/Comunicacao\\_saude.pdf](https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/27211/4/Comunicacao_saude.pdf). Acesso em: 15 jun. 2022.
- SILVEIRA, F. X. da; LUFT, G. F. C.; ESTABEL, L. B.; MORO, E. L. da Silva. A informação em saúde na formação do bibliotecário no Brasil: uma análise dos projetos pedagógicos dos cursos de graduação. **Revista de Saúde Digital e Tecnologias Educacionais**. [online], v. 7, n. especial III, fev. 2022, p. 05-23. Disponível em: <http://periodicos.ufc.br/resdite/index>. Acesso em 24 set. 2022.
- WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Health Promotion Glossary**. Geneva: WHO, 1998. Disponível em: <https://www.who.int/publications/i/item/WHO-HPR-HEP-98.1>. Acesso em: 19 set. 2022.