

Educação em Saúde: a competência informacional dos bibliotecários da Rede BiblioSUS como ferramenta para a garantia da promoção em saúde

Health Education: the informational literacy of librarians of the Rede BiblioSUS as a tool for ensuring health promotion

Fernanda Rodrigues Heinrich

Universidade Federal do Rio Grande do Sul
fernanda.heinrich@ufrgs.br

Eliane Lourdes da Silva Moro

Universidade Federal do Rio Grande do Sul
elianemoro23@gmail.com

Resumo

O artigo aborda a competência informacional como tema central e a importância do seu domínio pelos bibliotecários que atuam na área da saúde para qualificação dos serviços prestados. Apresenta breve trajetória da competência informacional como atividade inerente ao bibliotecário e relaciona com a promoção da saúde, ressaltando a importância da mediação da informação e da educação do público. Objetiva verificar como a competência informacional pode contribuir para a melhoria do serviço prestado pelos bibliotecários que atuam nas bibliotecas da Rede BiblioSUS, por meio do Curso de Aperfeiçoamento em Gestão, Informação, Inovação e Conhecimento em Saúde. A metodologia utilizada é o estudo de caso, exploratória, de caráter qualitativo. O instrumento utilizado para a coleta de dados se alicerça na análise das respostas em três fóruns de discussão, publicados pelos bibliotecários participantes. Como resultado, este estudo apresenta dados sobre a reflexão desses sujeitos sobre assuntos relativos à competência informacional em suas práticas.

Palavras-chave: competência informacional, educação em saúde, promoção da saúde

Abstract

The article approaches informational literacy as a central theme and the importance of its mastery by librarians working in the health area to qualify the provided services. It seeks to present a brief path of informational literacy as an activity inherent to the librarian and relates to health promotion, emphasizing the importance of information mediation and public education. It aims to verify how informational literacy can contribute to the improvement of the service provided by librarians working in libraries of the Rede BiblioSUS, through the study

group Improvement Course in Management, Information, Innovation and Knowledge in Health. The methodology used is the case study, exploratory, and qualitative. The instrument used for data collection is based on the analysis of responses in three discussion forums, published by the librarians participating in the Course. As a result, it presents data on the analysis of these librarians on subjects related to informational literacy in their practices.

Keywords: information literacy, health education, health promotion

Introdução

Atualmente, podemos afirmar sem hesitação que, como nunca antes, experimentamos um período de imensa oferta e facilidades de acesso à informação. A relação do humano com a informação se tornou mais estreita à medida que as Tecnologias de Informação e de Comunicação (TIC) se tornaram mais acessíveis. Praticamente toda a variedade e amplitude de assuntos podem ser consultadas, comentadas e compartilhadas de forma muito rápida e sem grandes dificuldades. Porém, do mesmo modo, descortina-se a situação contraditória: o grande volume de informação somada ao alto poder de compartilhamento também potencializa a disseminação de informações falsas e mal-intencionadas.

A desinformação está presente em diversos campos e se apresenta em diversos formatos, suportes e modalidades. Neste artigo, destacaremos a área da saúde em que, por óbvio, as informações incorretas, incompletas ou falsas podem prejudicar gravemente a população.

Nesse sentido, apontamos a importância das bibliotecas no sentido de sua função axial de disponibilizar e disseminar informações confiáveis à sociedade. Essa função só é possível através da atuação de um bibliotecário capacitado para buscar, avaliar, selecionar, disponibilizar e mediar a informação correta e segura ao consulente, além de orientá-lo ao acesso e uso adequado e ético da informação. Esse conjunto de habilidades pertencentes à rotina profissional do bibliotecário compõe o fio condutor desta pesquisa: a Competência Informacional.

Contexto da pesquisa

Esse estudo tem como cenário a Rede de Bibliotecas e Unidades de Informação Cooperantes da Saúde (Rede BiblioSUS), sistema de bibliotecas localizadas em todas as regiões do Brasil, que tem a função de ampliar, democratizar informações e promover a saúde para suas diversas comunidades.

O Grupo de Pesquisa LEIA – Leitura, Informação e Acessibilidade, da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (Fabico) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), em convênio com o Ministério da Saúde, desenvolveu o Projeto de Extensão por meio do Curso de Aperfeiçoamento em Gestão, Informação, Inovação e Conhecimento em Saúde (CAPAGIIC-Saúde), tendo, dentre outros objetivos, o de desenvolver as habilidades informacionais dos bibliotecários atuantes na Rede para qualificar os serviços prestados aos cidadãos brasileiros utilizando a literacia em saúde. O Curso ofereceu a esses profissionais a oportunidade de ampliar suas habilidades informacionais relacionadas à recuperação e ao uso

de informações em saúde, em diferentes meios e suportes, garantindo maior qualidade nos serviços prestados às comunidades atendidas pelas unidades da Rede BiblioSUS.

O estudo tem como objetivo verificar como a competência informacional pode contribuir para a melhoria do serviço prestado pelos bibliotecários que atuam nas bibliotecas da Rede BiblioSUS, por meio do Curso de Extensão CAPAGIIC-Saúde. Os sujeitos são os bibliotecários da Rede BiblioSUS participantes no CAPAGIIC-Saúde que buscaram formação continuada e atualização, identificando as ações desenvolvidas no decorrer do Curso com a melhoria das práticas profissionais dos trabalhadores envolvidos e a constatação da construção do conhecimento em competência informacional para a atuação na biblioteca, bem como a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos bibliotecários da Rede BiblioSUS após a finalização do Curso de Aperfeiçoamento.

O estudo se justifica e apresenta relevância tendo em vista a constatação expressa de bibliotecários que evidenciam a necessidade em desenvolver a competência informacional no exercício das suas práticas nas bibliotecas, visto que a maioria desses profissionais não abordaram essa temática no Curso de Graduação em Biblioteconomia. Verifica-se que para esses trabalhadores que atuam em bibliotecas no âmbito da saúde, especificamente da Rede BiblioSUS, essa necessidade se torna mais preocupante, pois a demanda do seu público está ligada à qualidade de vida e bem-estar dos cidadãos que buscam a informação em saúde.

As desinformações disseminadas, tanto por pessoas mal-intencionadas quanto pelas que ignoram o conhecimento científico ou veracidade dos fatos, são consumidas sem dificuldades por indivíduos que não possuem habilidades para avaliar e compreender uma informação, o que comprova a importância de desenvolver a competência informacional dos cidadãos. Considerando a importância da informação ou literacia para saúde, torna-se evidente a urgência de bibliotecários atuantes em bibliotecas especializadas ou que prestam serviço nesta área em se capacitar para melhor atender seu público.

Ao abordar literacia para saúde, Saboga-Nunes (2017, p. 89) afirma que “[...] se queremos aprofundar uma abordagem em que os sistemas de saúde são centrados no cidadão, as competências que devem acompanhar o cidadão de hoje na sua tomada de decisão carecem de um desenvolvimento global da sua literacia para a saúde”. O autor apresenta ainda a relação direta com a educação em saúde ao afirmar: “Educare e Educere no campo da saúde assumem um valor global na capacitação do cidadão”.

Assim como a literacia para saúde, a competência informacional é um assunto relativamente novo no Brasil – termo traduzido e com estabelecido conceito em meados dos anos 2000 – mas com essencial importância na prática bibliotecária. Apesar de sua relevância, até 2018 apenas 10% dos cursos de graduação em Biblioteconomia ofereciam disciplinas específicas sobre o tema. (MATA; CASARIN, 2018). Para tanto, os bibliotecários que compreendem a importância de se qualificar para a competência informacional buscam cursos livres, de extensão ou de especialização.

Breve trajetória da competência informacional

Competência informacional é definida como um conjunto de habilidades desenvolvidas para identificar uma necessidade informacional, localizar a informação, avaliá-la criticamente, e usá-la de forma eficaz e eficiente, com responsabilidade e ética. (GASQUE, 2013). O indivíduo

competente em informação tem condições de construir sua aprendizagem somada à nova informação e gerando novos conhecimentos.

O termo foi criado por Zurkowski (1974), no inglês *Information Literacy*, apresentado por um documento em que propunha a capacitação universal dos cidadãos para o uso de informações. Em sua época, o objetivo era habilitar os sujeitos para o uso de ferramentas para acessar as informações para sua utilização em demandas de trabalho.

Na década de 1980, considerando as mudanças das necessidades dos públicos usuários das bibliotecas universitárias e escolares, Breivik (1985) e Kuhlthau (1987) propuseram a utilização da expressão em uma perspectiva mais educacional promovida pelos bibliotecários: “As necessidades de aprendizado dos alunos não podiam mais ser satisfeitas com os livros textos e os materiais existentes nas bibliotecas. Era preciso dar a eles condições para que aprendessem mais e melhor, de maneira independente e autônoma.” (DUDZIAK, 2010, p. 6).

Sua tradução originou termos diferentes, encontrados na literatura e utilizados como sinônimos: letramento informacional, alfabetização informacional, habilidade informacional e competência informacional. De acordo com Gasque (2013), existem distinções entre os referidos termos, conforme as inter-relações apresentadas no Quadro 1:

Quadro 1: Inter-relação entre os termos

ALFABETIZAÇÃO	LETRAMENTO
Contatos iniciais; Desenvolve noções.	Processo investigativo; Prepara ao aprendizado ativo, independente e contextualizado.
HABILIDADES	COMPETÊNCIA
Ações específicas para a competência: formular questões; explorar fontes; identificar palavras-chave; delimitar foco, entre outros.	Capacidade de identificar sua necessidade informacional, avaliá-la, buscá-la e usá-la eficaz e eficientemente, considerando os aspectos éticos, legais e econômicos; Conjunto de habilidades específicas.

Fonte: Adaptado de Gasque (2013).

Portanto, competência informacional é o termo que melhor sugere o desenvolvimento para a utilização de informação, mas que também se expande como uma ferramenta social em que os qualifica a pensar criticamente sobre as questões cotidianas, compreendendo os mecanismos da sociedade em que vivem.

Para melhor ilustrar essas habilidades, trazemos à luz os estudos de Doyle (1992, p. 2), quando dos componentes da competência informacional:

Reconhece a necessidade de informação; Reconhece que informações precisas e completas são a base para a tomada de decisões inteligentes; Formula perguntas com base nas necessidades de informação; Identifica potenciais fontes de informação; Desenvolve estratégias de busca bem-sucedidas; Acessa fontes de informação, incluindo tecnologias baseadas em computador

e outras; Avalia informações; Organiza informações para aplicação prática; Integra novas informações a conhecimentos pré-existentes; Usa a informação criticamente e na resolução de problemas.

Compreende-se, com mudanças nas demandas dos públicos, que a atuação do bibliotecário deve transcender atividades básicas como a organização e a catalogação. É necessário que esse profissional tenha consciência dessa atribuição e se adapte e, principalmente, se atualize para assumir o papel de educador.

Moro e Heinrich (2021, p. 59) afirmam que “[...] o sujeito competente em informação não se enquadra mais nos limites estreitos do acesso, consumo e produção da informação, com uma visão puramente instrumental.” Para as autoras, “A partir dessa lógica mais desenvolvida, é possível perceber que a sociedade não pode se resumir a, simplesmente, uma Sociedade da Informação, mas se estende para um novo modelo, a Sociedade do Conhecimento e da Aprendizagem”. Assim, “[...] o bibliotecário deve sair de sua posição de gerente e catalogador e tomar consciência de ser um agente transformador social e assumir uma postura mais humana e mediadora de educador.”

Ainda que muitos cursos de graduação em Biblioteconomia não ofereçam disciplina específica sobre o assunto, a competência informacional faz parte da atribuição educacional do bibliotecário e, para tanto, muitos profissionais buscam atualizações em cursos livres e de extensão muitos profissionais buscam atualizações em cursos livres e de extensão. (MATA; CASARIN, 2018). As necessidades do atual público não se estancam em consulta de livros e documentos físicos existentes em uma biblioteca. A comunicação humana assumiu novos formatos e a comunicação científica acompanha essa dinâmica.

Junto às facilidades que as tecnologias possibilitam, de maior acesso e disponibilidade de informação, surgem também perigos quanto à confiabilidade das informações, e tal situação se configura mais grave quando se trata de informação em saúde.

Promoção da saúde: bibliotecários competentes em informação como promotores da educação em saúde

O desenvolvimento da competência informacional pelos bibliotecários auxilia na garantia do direito dos cidadãos de ter acesso à informação. Esse profissional, especialista em informação, recebe as demandas informacionais de seus usuários e mobiliza seus conhecimentos técnicos para buscar e entregar a informação pertinente e segura. Dar alcance às pessoas a informações adequadas, possibilitando sua autonomia para fazerem escolhas favoráveis à saúde é promover saúde. (MOREIRA; FARINELLI; BARBOSA, 2019).

Em consonância, a Carta de Ottawa, importante documento produzido na I Conferência Internacional sobre Promoção à Saúde, sugere que promover a saúde é desenvolver as habilidades das pessoas através de ações de educação para a saúde, divulgação de informação, para torná-las capacitadas a aprender ao longo da vida e que, por consequência, essa habilidade permite fazer melhores escolhas e ter maior controle sobre sua saúde e sobre o meio onde vivem. (CONFERÊNCIA INTERNACIONAL SOBRE PROMOÇÃO DA SAÚDE, [1986]/2002).

Ainda, conforme o Glossário Temático Promoção da Saúde, publicado pelo Ministério da

Saúde:

A promoção da saúde é uma das estratégias do setor Saúde para buscar a melhoria da qualidade de vida da população. Seu objetivo é produzir a gestão compartilhada entre usuários, movimentos sociais, trabalhadores do setor sanitário e de outros setores, produzindo autonomia e corresponsabilidade. (BRASIL, 2012, p. 10).

A Rede BiblioSUS foi criada em 2004 com o objetivo de democratizar o acesso à informação em saúde através da disseminação de publicações técnico-científicas. As unidades cadastradas como cooperantes dessa Rede estão localizadas em todas as regiões do país, sendo essas bibliotecas públicas, especializadas, universitárias, hospitalares, atendendo a diversos públicos.

Conforme exposto anteriormente, para garantir o acesso à informação aos cidadãos, é essencial que os bibliotecários da Rede BiblioSUS estejam capacitados para compreender a demanda, para buscar a informação correta em fontes seguras e para entregar a informação de maneira que o consultante compreenda. Com esse intuito, o Grupo de Pesquisa LEIA desenvolveu o Curso de Extensão CAPAGIIC-Saúde para a capacitação dos trabalhadores do Ministério da Saúde e das bibliotecas da Rede BiblioSUS, com a duração de 3 (três) semestres, 750 horas, e se dedicou a auxiliar na competência do acesso e uso das TIC nos diferentes suportes e com oferta de serviços à comunidade com a disseminação da informação e do conhecimento em saúde.

O curso foi dividido em três módulos:

- Eu na Rede:

Primeiro módulo dedicado à apresentar aos participantes sistemas de informação para a gestão em saúde; gestão estratégica da informação e do conhecimento; marketing de serviços em saúde: estratégias de comunicação e divulgação científicas; literacia e alfabetização em saúde; serviços, produtos e mediação da informação em saúde; ciência aberta; métricas alternativas na área da saúde; repositórios, ambientes virtuais, redes sociais e sistemas de informação em saúde; planejamento estratégico de ações de comunicação.

- Nós na Rede:

Segundo módulo cujos assuntos abordados foram os conceitos de desinformação, pós-verdade e desordem informacional; estratégias de busca, checagem e validação de informações; comunidades e fluxos de informação em redes de saúde; produtos da representação da informação e do conhecimento: ontologias, taxonomias e mapas conceituais; normalização documentária em saúde e gerenciadores de referências; políticas de preservação e de conservação de acervos.

- Voz na Rede:

Terceiro módulo que se propunha estudar temas como serviço de referência e informação presencial e virtual em saúde; acessibilidade informacional; inclusão social; mediação de leitura; ações culturais, educacionais e comunitárias em saúde.

Observa-se que a composição dos conteúdos estudados fundamenta a temática central deste texto. Dito de outro modo, em todas as fases do Curso, os participantes tiveram que se dedicar à leitura de textos e realizar as atividades propostas, com o intuito de desenvolver e aprimorar

sua capacidade informacional, o que contribui para a sua atuação profissional e firma o objetivo da Rede BiblioSUS: garantir à população o seu direito ao acesso à informação e à promoção da educação em saúde em suas comunidades.

Metodologia

A abordagem deste estudo tem caráter qualitativo, tendo em vista a pauta das relações sociais. O método utilizado consiste em estudo de caso que, conforme Lüdke e André (2013), tem a intenção de retratar a realidade de forma detalhada, revelando a multiplicidade de dimensões presentes em um determinado contexto ou em uma determinada situação ou problema, focalizando-o como um todo.

O estudo pretende coletar dados de forma descritiva e exploratória, a partir da perspectiva dos atores, contando com suas opiniões e vivências em seu ambiente natural e contexto do estudo (LÜDKE; ANDRÉ, 2013). Os sujeitos participantes deste estudo são os bibliotecários que atuam em bibliotecas pertencentes à Rede BiblioSUS, que participaram e concluíram o Curso de Extensão CAPAGIIC-Saúde e que também responderam ao formulário final de avaliação do Curso.

O processo de coleta e análise de dados utiliza a análise documental das atividades realizadas pelos participantes no decorrer dos três Módulos do Curso de Extensão, bem como as respostas fornecidas pelos sujeitos através do formulário de avaliação sobre as melhorias nas bibliotecas em que atuam após a finalização do Curso que participaram.

Análise e resultados

Este artigo tem o intuito de apresentar os primeiros passos desta investigação, que consiste em analisar as atividades oferecidas pelo Curso de Extensão relacionadas com o desenvolvimento da competência informacional dos bibliotecários que atuam na área da saúde.

Dentre as 250 horas de aulas de cada módulo, os participantes foram estimulados a refletir sobre sua prática profissional e a relacioná-la aos conteúdos aprendidos. Esses momentos de troca se realizaram através de encontros virtuais síncronos, com o ministrante e tutores de cada turma, e, também, através de desenvolvimento de trabalhos individuais ou em grupos e de fóruns de discussão.

A escolha dos fóruns, para essa primeira análise, atendeu aos critérios por serem realizadas como atividades obrigatórias e por permitirem a observação das opiniões dos participantes sobre cada assunto e sobre a construção dos seus conhecimentos, bem como a interação entre eles. Conforme Palloff e Pratt (2004), o fórum de discussão é um espaço que permite que os alunos interajam com colegas e com mediadores, de forma assíncrona, trocando experiências e refletindo sobre o conteúdo proposto.

Foram selecionados três Fóruns de Discussão, sendo um de cada módulo, cujas temáticas e objetivos de aprendizagem são apresentados no Quadro 2:

Quadro 2: Fóruns de discussão selecionados para análise

Fórum 1 (Módulo 1)	Título	Literacia informacional
	Objetivo	Relacionar e diferenciar os conceitos de <i>information literacy</i> , informação, conhecimento/aprendizagem.
Fórum 2 (Módulo 2)	Título	Instrumentos de representação da informação e do conhecimento: taxonomias, tesouros, ontologias, terminologias e mapas conceituais
	Objetivo	Considerar sobre a importância dos instrumentos de representação da informação e do conhecimento no contexto da informação em saúde na atuação profissional de cada participante
Fórum 3 (Módulo 3)	Título	SRI: presencial e virtual e Bibliodiversidade no Contexto da Rede BiblioSUS
	Objetivo	Conhecer a opinião dos participantes sobre: <ol style="list-style-type: none"> 1. as habilidades e competências mais importantes para o profissional da informação que atua no serviço de referência; 2. se considera mediador do serviço de referência em seu trabalho; 3. qual tipo de serviço de referência (presencial ou virtual) é ideal para atender aos seus usuários de informação em saúde.

Fonte: Heinrich e Moro (2022).

A fim de observar a interação dos participantes com relação a essas temáticas, foram analisadas as respostas de três bibliotecários de uma das turmas do Curso que cumprem com os requisitos de atuarem em uma biblioteca e que responderam aos fóruns na sua totalidade. Os participantes são identificados pelas letras A, B e C, e serão apresentados trechos relevantes das respostas de cada um, relacionados ao seu aprendizado sobre competência em informação.

Fórum 1 – Literacia informacional

Os participantes conseguiram compreender os conceitos de *information literacy*, informação e conhecimento/aprendizagem, relacionando-os e diferenciando-os. Ambos utilizaram citações retiradas de referências dos textos de apoio para a atividade para embasar suas respostas. Como podemos observar abaixo, no Quadro 3, foram extraídos trechos de suas respostas que evidenciam a compreensão sobre o que significa uma pessoa ser competente em informação:

Quadro 3: Respostas do Fórum 1 Literacia informacional

A	[...] <i>Information literacy</i> está relacionada ao processo de aprendizagem contínuo que envolve informação, conhecimento e inteligência. A <i>information literacy</i> é vinculada ao universo da informação, reconhecida como essência da competência em informação. [...] as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Nesse contexto, as pessoas aprendem ao saber como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la.
---	---

B	Para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e dever ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir delas.
C	A ideia de capacitar o indivíduo a ter o domínio sobre a informação, ou seja, compreender sua necessidade de informação, acessar física e intelectualmente, selecionar, avaliar, organizar e usar gerenciando seu próprio conhecimento e aprendizado para possibilitar a recuperação para uso efetivo da informação.

Fonte: Heinrich e Moro (2022).

Compreende-se que as respostas dos bibliotecários participantes estão de acordo com as definições trazidas pelos autores, como Doyle (1992), Dudziak (2010) e Gasque (2013), sobre o que é uma pessoa competente em informação. Ressalta-se que esse Fórum foi proposto no início do Curso, o que imprime a grande relevância de logo trabalhar e compreender o conceito de competência informacional, como base para a atuação dos trabalhadores em saúde, auxiliando seu público com suas necessidades informacionais relacionadas à saúde.

Fórum 2 – Instrumentos de representação da informação e do conhecimento: taxonomias, tesouros, ontologias, terminologias e mapas conceituais

No segundo fórum, os participantes consideraram os instrumentos de representação da informação e do conhecimento importantes para sua atividade na área da saúde, conforme mostram os trechos no Quadro 4:

Quadro 4: Respostas do Fórum 2 Instrumentos de representação da informação e do conhecimento

A	[...] são importantes na área de saúde para fins de representação do conhecimento, recuperação da informação, organização, desambiguação, etc. São essenciais para nos auxiliar a lidar com a quantidade e diversidade de informação em saúde. Na atuação do bibliotecário na área de saúde, os tesouros como DeCS, MESH, Entree, são importantes para fins de recuperação da informação em bases de dados da saúde, na formulação de estratégias de buscas, na tradução da linguagem natural para a linguagem controlada, na indexação de artigos em bases de dados.
B	[...] todos os instrumentos de RI e RC muito importantes no trabalho dos profissionais da informação e, especificamente, aqueles que trabalham na área da saúde. Tais ferramentas estão muito presentes em sua atuação, e isso pode ser observado nas atividades de catalogação, classificação, indexação ou nos instrumentos tais como os códigos, sistemas de classificação, tesouros, vocabulários controlados, normas, ontologias, taxonomias, mapas conceituais e produtos como os catálogos, índices, resumos e bibliografias.
C	[...] é a ferramenta [DeCs] que possibilita a navegação entre registros e fontes de informação por meio de conceitos controlados e organizados em múltiplos idiomas, foi desenvolvido a partir do MESH com o objetivo de permitir o uso de terminologia comum para pesquisa nos idiomas da região das Américas, proporcionando um meio consistente para recuperação da informação independente da língua. Garante o compartilhamento da informação, preserva o seu significado e qualifica a comunicação em saúde [...].

Fonte: Heinrich e Moro (2022).

De acordo com as respostas, os participantes demonstraram compreender que tais instrumentos são fundamentais para a organização da informação na área da saúde. Desta forma, pode-se chegar à informação exata buscada pelo usuário, de forma mais ágil, pois assim evitam-se ruídos nos resultados. Conhecer como a informação está organizada concorda com as habilidades propostas da competência informacional.

Fórum 3 – SRI presencial e virtual e Biodiversidade no Contexto da Rede BiblioSUS

No terceiro Fórum foi proposto que os participantes respondessem às questões baseadas na sua experiência profissional. Dessa maneira, após a leitura de textos e após assistir às videoaulas, eles puderam refletir sobre a importância da comunicação com o seu público.

No Quadro 5, seguem as transcrições das respostas dos participantes sobre quais as habilidades e competências o bibliotecário deve possuir para realizar o Serviço de Referência e Informação e qual modalidade ideal de atendimento aos seus usuários – presencial ou virtual.

Quadro 5: Respostas do Fórum 3 SRI presencial e virtual e Biodiversidade no Contexto da Rede BiblioSUS

A	<p>[...] conhecimentos para realizar buscas em recursos convencionais e bases de dados em saúde [...]; domínio de tecnologia de informação e comunicação; bom relacionamento interpessoal com seus usuários, entre outras.</p> <p>Ambos são importantes. Com a necessidade de distanciamento social na pandemia da covid-19, o serviço de referência virtual passou a ser uma realidade, este serviço precisou ser aperfeiçoado e adaptado à nova realidade, ele é dinâmico, rápido, mas é preciso ter cuidado para compreender a real necessidade de informação do usuário, a entrevista de referência virtual deve ser muito cuidadosa na interpretação da necessidade do usuário. E o serviço de referência presencial também deve ser aperfeiçoado para atender as demandas cada vez mais complexas da área de saúde, as demandas por revisões sistemáticas, de escopo, integrativas, etc. Seguir os 8 passos do SRI são fundamentais para a satisfação da necessidade da informação do usuário da saúde.</p>
B	<p>Ter bons conhecimentos com as bases de dados, ferramentas de busca e recuperação da informação.</p> <p>Ambos os formatos de serviços oferecidos são muito importantes. Acredito em uma forma híbrida dos serviços oferecidos, como estamos vivenciando. [...]</p>
C	<p>Conhecer a unidade em que atua, seus objetivos e propósitos para melhor atender os usuários. Saber minimamente o que existe em termos de bases de dados em saúde, portais de periódicos, bibliotecas virtuais. [...].</p> <p>[...] no serviço de referência não teria necessariamente preferência se presencial ou virtual, acredito que os serviços seriam complementares pois o atendimento dependerá muito das necessidades de informação de cada usuário de acordo com o perfil de cada usuário da saúde: estudantes, professores, médico de hospital, pesquisador, gestores, formadores de políticas em saúde, etc...</p>

Fonte: Heinrich e Moro (2022).

Verifica-se que os três participantes consideraram que uma das habilidades necessárias para o atendimento ao seu público é ter conhecimento das bases de dados da área da saúde.

Dentre as respostas, está a importância de ter habilidades no uso das tecnologias e sobre acompanhar a nova tendência de atendimentos, agora virtuais, que após a pandemia, requer

habilidades de comunicação e de compreensão sobre a necessidade do usuário.

Considerações Finais

O estudo proposto sobre a importância da qualificação e da atualização de bibliotecários com relação à competência informacional - uma de suas principais atribuições educacionais - apresentando resultados que mostram a contribuição para a melhoria dos serviços prestados pelos sujeitos que atuam nas bibliotecas da Rede BiblioSUS. Salienta-se a importância desses bibliotecários serem, além de mediadores, educadores na informação em saúde, por meio da competência informacional, como ferramenta para garantir a promoção da saúde e da qualidade de vida aos cidadãos brasileiros.

Um indivíduo competente em informação é aquele que compreende sua necessidade de informação, que sabe como localizá-la, avaliá-la e utilizá-la de forma ética e com responsabilidade social, ainda, de forma autônoma e independente. Uma sociedade competente em informação compreende a forma como informações relevantes em saúde se estabelecem, o que diminui a incidência de compartilhamento de desinformações.

Referências

- BRASIL. Ministério da Saúde. **Glossário temático promoção da saúde: projeto de terminologia da saúde**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2012. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/glossario_promocao_saude_1ed.pdf. Acesso em: 10 jul. 2022.
- BREIVIK, P. S. Putting libraries back in the information society. **American Libraries**, Chicago, v. 16, n. 1, 1985.
- CONFERÊNCIA INTERNACIONAL SOBRE PROMOÇÃO DA SAÚDE, 1., 1986, Ottawa. Carta de Ottawa. In: BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Políticas da Saúde. **As cartas da promoção da saúde**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2002. p. 19-27. (Série B. Textos básicos em Saúde). Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas_promocao.pdf. Acesso em: 6 set. 2022.
- DOYLE, C. S. **Outcome measures for information literacy within the National Education Goals of 1990. Final Report to National Forum on Information Literacy. Summary of Findings**. 1992. Disponível em: <https://eric.ed.gov/?id=ED351033>. Acesso em: 14 set. 2022.
- DUDZIAK, E. A. Competência informacional: análise evolucionária das tendências da pesquisa e produtividade científica em âmbito mundial. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 1-22, jul./dez. 2010.
- GASQUE, K. C. G. D. Competência em informação: conceitos, características e desafios. **AtoZ**, Curitiba, v. 2, n. 1, p. 5-9, jan./jun. 2013.
- KUHLTHAU, C. C. **Information skills for an information society: a review of research**. Syracuse: Syracuse University, 1987.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. 2. ed. Rio de Janeiro, RJ: E.P.U., 2013.

MATA, M. L.; CASARIN, H. de C. S. Inserção de disciplinas sobre competência informacional nos cursos de Biblioteconomia do Brasil. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v.23, n. 51, p. 1- 16, jan./abr., 2018.

MOREIRA, K. C. C.; FARINELLI, M. R.; BARBOSA, C. A. P. Educação popular: diálogos sobre promoção em saúde. *In*: SABOGA-NUNES, L.; MARTINS, R. A. de S.; FARINELLI, M. R.; JULIÃO, C. H. (org.). **O papel da literacia para a saúde e educação para a saúde e promoção da saúde**. Curitiba: CRV, 2019. v. 1, p. 93-104.

MORO, E. L. da S.; HEINRICH, F. R. Biblioteca escolar: um espaço por excelência para práticas de ensino e de aprendizagem. *In*: MORO, E. L. da S.; TERSO, I. C.; SIENNA, M. M. (org.). **#Somostodosbibliotecaescolar**. Brasília, DF: CFB, 2021. p. 53-65.

PALLOFF, R. M; PRATT, K. **O aluno virtual: um guia para trabalhar com estudantes on-line**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

SABOGA-NUNES, L. Comunicação, literacia e mobilização social para a saúde. *In*: SANTIAGO, I. de; MIGUEL, J. P. (ed.) **Comunicação em saúde pública: conceitos, estratégias e planos para mais ganhos em saúde : actas da I Conferência**. Lisboa: Universidade de Lisboa, 2017. p. 83-96. Disponível em: https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/27211/4/Comunicacao_saude.pdf. Acesso em: 12 set. 2022.

ZURKOWSKI, P. G. **The information service environment relationships and priorities**. Washington: National Commission on Libraries and Information Science, 1974.