

A INTERAÇÃO ENTRE O BIBLIOTECÁRIO E O USUÁRIO NO AMBIENTE DE UMA BIBLIOTECA HOSPITALAR UNIVERSITÁRIA: UM ESTUDO SOBRE LITERACIA EM INFORMAÇÃO NA ÁREA DA SAÚDE

*THE INTERACTION BETWEEN THE USER AND THE LIBRARIAN IN A UNIVERSITY
HOSPITAL LIBRARY ENVIRONMENT: A STUDY OF INFORMATION LITERACY IN
HEALTH*

Eliana Rosa da Fonseca
Sandra Lucia Rebel Gomes

Resumo: Aborda-se o tema da literacia em informação na área de Saúde, estudado no ambiente da biblioteca setorial vinculada ao Hospital Universitário Clementino Fraga Filho da Universidade Federal do Rio de Janeiro. A biblioteca e o hospital consistiram no campo empírico da pesquisa, cuja descrição abrangeu aspectos históricos que remontam às origens de ambas bem como contemplou a configuração que apresentam nos dias de hoje. Destacam-se como elementos importantes que integram o ambiente da biblioteca, os atores sociais – bibliotecário e usuário – os serviços ali prestados, as fontes de informação mais utilizadas, sublinhando-se, por sua especificidade e importância, a revisão sistemática. O exame dos operadores teóricos implicou em pesquisa bibliográfica realizada em bases de dados brasileiras e internacionais das áreas das ciências da saúde, ciência da informação e bases multidisciplinares. Tais operadores são os de literacia em informação e interação, este último abrangendo os conceitos de necessidades de informação e mediação investigados no âmbito do serviço de referência, igualmente tratado como conceito. Os métodos foram os da pesquisa documental e a observação participante, cujo emprego exigiu, no primeiro caso, a utilização de relatórios técnicos, formulários de consulta e outros materiais gerenciais produzidos pela biblioteca. No segundo caso, os procedimentos consistiram em anotações feitas no diário de campo, criado para o registro de fatos observados durante a pesquisa ou consignados no referido instrumento. Para demonstrar a complexidade inerente ao processo de obtenção de literacia por parte do usuário, conforme os objetivos da pesquisa, elegeu-se um caso tomado como emblemático, pois implica na compreensão e no atendimento dos requisitos inerentes às peculiaridades dos recursos informacionais utilizados para tal. Tal processo consiste em aprendizagem que resulta na obtenção de literacia em informação. Esta, uma vez alcançada, propicia maior autonomia e o desenvolvimento de competências por parte do usuário para ver satisfeitas as suas necessidades de informação.

Palavras-chave: Interação Informacional. Mediação da Informação. Necessidades de Informação. Literacia em informação. Biblioteca Hospitalar.

Abstract: This study approaches the topic of information literacy in the Health area, specifically at the environment of the sectoral specialized library linked to the Clementino Fraga Filho University Hospital from UFRJ. These two units consisted in the empirical research field, whose description included historical aspects dating back to the origins of the configuration of both of them and how they work nowadays. The library environment has important elements, such as social actors - librarian and user -, the provided services, the most used sources of information stressing “the systematic review” on its importance and specificity. The theoretical operators whose examination resulted in literature search have undertaken databases of Brazilian and international areas of health sciences, information science and some multidisciplinary databases are listed as well: information literacy, interaction, covering information needs, mediation and referral service. The methods adopted were the documentary research and participant observation, whose employment required in

the first case the search and use of technical reports, inquiry forms and other materials produced by the library management. In the second case, the notes taken in the field diary were used, created to record facts observed during the survey or remembered and recorded on this instrument. To demonstrate the complexity inherent in the process of achieving literacy by the user, according to the research objectives, this work elected illustrations of different demands for information. Taken as emblematic cases, they imply in understanding and meeting the requirements inherent to the peculiarities of information resources used. The process consists of learning what is here meant as obtaining information literacy. This, once achieved, will lead to greater autonomy and skills development for the user to see fulfilled their information needs.

Keywords: Information Interaction; Mediation of Information; Information Needs; Information Literacy; Hospital Library.

1 INTRODUÇÃO

No presente artigo, focaliza-se o tema da “*literacia em informação*” na área da saúde, adotando-se para este conceito a nomenclatura tal como utilizada em Portugal¹⁷. A investigação que lhe deu origem (e que resultou em dissertação de mestrado com o mesmo título) examinou o processo de literacia envolvendo os seguintes atores sociais – bibliotecário e usuário – no campo de ação de uma biblioteca hospitalar universitária, mais precisamente a do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho (HUCFF) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Entendeu-se que tal processo está plasmado em forte interação entre os mencionados atores sociais e desdobrou-se esta idéia mediante o exame dos conceitos de necessidade de informação e mediação. Estes dois últimos foram observados no âmbito do serviço de referência, igualmente tratado como conceito.

A pesquisa centrou-se na interação e complementaridade de saberes e de experiências dos dois segmentos. Nos termos do estudo, fez-se então a seguinte distinção: literacia é um processo que se liga à aprendizagem; o resultado de tal processo – a aquisição de competência¹⁸ – diz respeito a ambos, bibliotecário e pesquisador.

Buscou-se apontar que o processo de literacia (aprendizagem) possibilita desvendar a complexidade das demandas que importam no desempenho especialmente qualificado do bibliotecário; demonstrar o intrincado conjunto constituído pelas fontes de informação em saúde e como são desenvolvidas, por parte do usuário, as competências (saberes) imprescindíveis para a busca, identificação, seleção e uso dos registros do conhecimento

¹⁷ Existem diferentes traduções para a expressão nos países da América Latina, Europa e Estados Unidos, bem como variadas definições e concepções sobre tal conceito.

¹⁸ A abordagem do conceito de literacia é verticalizada adiante e permite explicitar a distinção (diferença de grau) que buscou-se fazer em relação à tradicional área de estudos denominada “competência em informação”.

científico ou das fontes de informação especializada, como também podemos chamar tais registros.

Os pressupostos da investigação englobaram as novas configurações de apresentação dos conteúdos informacionais, as complexas plataformas em que eles se encontram, implicando em modos complexos de manuseio e de uso das fontes de informação em saúde que modificam igualmente a forma de mediar a informação.

Considera-se pertinente enfatizar que as TIC têm especial importância para o conceito de literacia, no que concerne às premissas da pesquisa.

No tocante à informação em saúde, um outro aspecto a somar-se aos que já foram ressaltados diz respeito à questão da medicina baseada em evidências (MBE)¹⁹ e à revisão sistemática, a serem observadas posteriormente.

O exame do processo de literacia em informação consistiu no objetivo geral da pesquisa: identificar e discorrer sobre os diferentes papéis exercidos pelos dois atores fundamentais que o integram, o bibliotecário e o usuário especializado, considerando a interação destes atores sociais para lidar com a complexidade do aparato compreendido pelos diferentes recursos informacionais na especificidade da área de saúde em ambiente de rede eletrônica.

Como objetivos específicos, foram elencados: i) Apresentar as diferentes fontes de informação em saúde, considerando as plataformas tecnológicas que as sustentam, destacando os pontos que demonstram a complexidade do processo de Literacia em Informação na área de Saúde; ii) Identificar e descrever os recursos informacionais da Biblioteca do HUCFF (UFRJ) que demandam interação dos atores sociais envolvidos no processo de literacia; iii) Exemplificar e examinar as demandas de usuários, tomadas como emblemáticas, no sentido de exigir maior interação entre os atores, tendo em vista a complexidade das necessidades de informação demandadas.

Com vistas a atingir os objetivos da investigação, adotaram-se tanto métodos da pesquisa direta quanto da indireta, nomeadamente os estudos descritivos e exploratórios.

Os métodos empregados foram os da pesquisa documental e a observação participante, cuja aplicação exigiu, no primeiro caso, a busca e a utilização de relatórios técnicos,

¹⁹ A medicina foi a primeira área da saúde a ser influenciada pelo movimento da “epidemiologia clínica”, iniciado nos anos 80, na Universidade McMaster (Canadá) originando, nos anos 90, a denominada MBE, termo cunhado em 1996 por David Sackett. Por hora, vale ressaltar que a MBE enquanto prática sustenta-se na busca de informações publicadas e de qualidade para a tomada de decisão clínica.

formulários de consulta e outros materiais gerenciais produzidos pela biblioteca. No segundo caso, os procedimentos consistiram em anotações feitas no diário de campo, criado para o registro de fatos observados durante a pesquisa²⁰. Como marco cronológico da pesquisa, considerou-se o intervalo de tempo compreendido entre os anos de 2002 a 2014.

Quanto à estrutura do presente artigo, a partir desta introdução, na seção 2 abordam-se os conceitos relevantes para a pesquisa: os de literacia em informação, necessidades de informação, mediação da informação e serviço de referência. Na seção 3, após breve exposição sobre o campo empírico da investigação – o Hospital Universitário Clementino Fraga Filho e a Biblioteca setorial especializada que lhe é subordinada – descreve-se sumariamente o ambiente desta, os serviços, produtos e os atores sociais que a povoam, o bibliotecário e usuário. Para tanto, relata-se o “aparato informacional” compreendido pelas fontes de informação especializadas no contexto da área das Ciências da Saúde, os vocabulários controlados e as técnicas de busca desta informação. Na seção 4, após apresentar resumidamente os procedimentos metodológicos adotados, examina-se um caso considerado emblemático das interações decorrentes da mediação e que ilustra os trâmites que levam à literacia em informação. A seção 5 é dedicada às considerações finais do trabalho.

2 MARCO TEÓRICO: CONCEITOS FUNDAMENTAIS

Focaliza-se nesta seção a rede de conceitos que balizaram o estudo. O primeiro deles é o de “literacia em informação”. De início, apontam-se algumas questões relativas à variedade terminológica que cerca tal temática e que se refletiu nos procedimentos adotados na pesquisa bibliográfica que subsidiou a revisão de literatura concernente ao tema. As fontes utilizadas são citadas.

Siqueira e Siqueira (2012, p.3) indicam, com relação à mencionada variedade de termos empregados para denominar o tema da literacia (com sentidos igualmente diversos) que nos EUA, Reino Unido, Austrália e Canadá utilizam-se as expressões: *information literacy* (predominantemente), *library skills*, *digital literacy* e *media literacy*. Apontam também que na França são frequentes as expressões *formation des usagers*, *competences informationnelles*, *éducation à l’information* e *maîtrise de l’information*. Esta última é o termo selecionado pela IFLA para a tradução de *information literacy* nos países francófonos

²⁰ Conforme a literatura especializada da área de antropologia, é indispensável para o emprego do método da observação participante que o pesquisador examine seu objeto com o distanciamento requerido pela investigação científica, analisando a ambiência, olhando os fatos e identificando as expressões mais significativas, que permitem relacionar tais fatos às questões investigadas. Cf. Minayo (2010).

(CHEVILLOTTE, 2007). Ultimamente, mesmo na França, observa-se também o uso do termo em inglês. Na Espanha usa-se “Alfabetização Informacional” – ALFIN e, em Portugal empregam-se os termos “Literacia da Informação” e, também, “Competências da Informação” (GASQUE, 2010, p.83; SIQUEIRA e SIQUEIRA, 2012, p.3). Na América Latina são encontradas as expressões: *Alfabetización em Información, Competencia Informacional e Desarrollo de Habilidades Informativas* – DHI (México) (SILVA; FERNÁNDEZ MARCIAL, 2008; apud SIQUEIRA E SIQUEIRA 2012, p.3). No Brasil, o Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB) do ano de 2012 reflete no conjunto de trabalhos apresentados sobre o tema tal diversidade terminológica²¹.

Diante da variedade constatada, estabeleceram-se, para as buscas nas bases de dados no tocante a este tema, os seguintes descritores (terminologia padronizada) e termos (linguagem natural): *information literacy, alfabetización em información, competencia informacional e desarrollo de habilidades informativas, library skills, digital literacy e media literacy*. Estas expressões em inglês foram utilizadas nas bases internacionais e, no que concerne ao termo *information literacy*, igualmente nas bases nacionais, em função de sua adoção por alguns autores brasileiros. Para as buscas sobre o tema na literatura nacional, os descritores foram: competências em informação, competência informacional, competências informacionais, competências infocomunicacionais, habilidades de letramento informacional, literacia em informação, habilidade em informação e literacia informacional.

Em relação aos demais operadores teóricos contemplados nesta seção – interação informacional e necessidades de informação – foram utilizados: *information interaction, mediation of information, information needs e needs users*. Em português, os descritores e termos foram: interação informacional, interação, mediação informacional, mediação da informação, necessidade de informação, necessidades de informação e necessidades informacionais. Outros termos utilizados foram, em português e inglês respectivamente: biblioteca hospitalar, *hospital's library*, revisão sistemática e *systematic review*.

As bases de dados utilizadas para as buscas bibliográficas foram: LISA – *Library of Information Science Abstracts*; Medline – *Literature Internacional em Ciências da Saúde*; Pubmed – *Literature Internacional em Ciências da Saúde*; LILACS – *Literatura Latino-America e do Caribe em Ciências da Saúde*; *Scopus* (Elsevier) e *Web of Science* (Thomson

²¹ Os artigos e pôsteres apresentados no referido evento utilizaram os seguintes termos: competências em informação (quatro trabalhos), competência informacional (dois trabalhos), competências informacionais (um trabalho), competências infocomunicacionais (um trabalho), habilidades de letramento informacional (um trabalho) e *Information literacy* (um trabalho).

Reuters Scientific). As bases brasileiras foram: BRAPCI - Base de Dados Referencial de artigos de Periódicos em Ciência da Informação e Scielo – *Scientific Electronic Library Online*.

A subseção a seguir apresenta o percurso histórico do tema, aspecto privilegiado na revisão.

2.1 Literacia em Informação

Com relação às origens dos estudos sobre literacia em informação, Horton (2013, p.15, tradução nossa) registra que “o conceito e a prática têm evoluído gradualmente, baseando-se e expandindo-se a partir de uma longa história de orientação e instrução bibliográfica, que remonta pelo menos ao século XIX e, talvez, há mais tempo”. Ainda sobre as considerações relativas às origens históricas do tema, Horton (2013, p. 16, tradução nossa) aponta que “por muitos anos, um termo convencional usado com frequência foi "educação do usuário" e este “ainda é comumente usado como um termo guarda-chuva que abrange a literacia em informação”. A educação de usuários – instrução bibliográfica, formação de usuário, orientação bibliográfica Cunha e Cavalcanti (2008, p.142) – pode ser considerada precursora da competência informacional, conforme Dudziak (2001); Campello (2003); Mata (2009) e Horton (2013).

A expressão *Information Literacy* surgiu nos EUA, na década de 70, como um emergente tópico de pesquisa (GASQUE, 2010, p.83). Conforme Dudziak (2003, p. 21) sua primeira aparição na literatura encontra-se no relatório *The information service environment relationships and priorities*, de autoria do bibliotecário Paul G. Zurkowski (1974). No ano desta publicação, Zurkowski era presidente da *Information Industry Association (IIA)* e integrava a equipe da *National Commission on Libraries and Information Science*. Ainda segundo Dudziak (2003, p. 24) “Zurkowski antevia um cenário de mudanças e recomendava que se iniciasse um movimento nacional em direção à *information literacy*”.

A ligação mais estreita do tema da literacia em informação no âmbito da discussão contemplada no presente artigo, ou seja, da literacia (ou letramento) do pesquisador, encontra-se na criação do *Institute for Information Literacy* da ALA – ACRL (*Association of College and Research Libraries*). Este destina-se prioritariamente a treinar bibliotecários e dar suporte à implementação de programas educacionais no ensino superior (DUDZIAK, 2003, p. 27).

A ACRL (2000) publica o documento *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*²², estabelecendo diretrizes para a competência informacional no ensino superior nos EUA (MELO; ARAÚJO, 2007, p. 193-194).

No Brasil, a primeira tradução da expressão “*information literacy*” foi feita por Sônia Elisa Caregnato (2000, p. 50), propondo a adoção do termo “alfabetização informacional” conforme assinala Campello (2003, p.28).

A publicação de vários resultados de pesquisa na forma de artigos e outras modalidades de trabalhos científicos, a partir de 2000, destaca-se no trajeto histórico do tema no cenário brasileiro, sendo uma questão evidente nos trabalhos a utilização e tradução da expressão *Information Literacy* por “letramento informacional”, “habilidade informacional” e “competência informacional”, referindo-se, em geral, à mesma idéia ou grupo de idéias (GASQUE, 2010, p. 83). Como afirmado por Dudziak (2010, p. 8) a questão da tradução da expressão *Information Literacy* ainda suscita discussão e não há consenso.

Trazendo a discussão conceitual para o âmbito da literacia em saúde, ressalta-se a especial contribuição de Brún (2013), representante da área de saúde - *Health Sector*²³ - no *Cilip Information Literacy Group*²⁴, grupo que incentiva o debate e a troca de conhecimento em todos os aspectos da *information literacy*. Ao focalizar o aspecto do “encaixe da literacia em informação no setor da Saúde”, Brún (2013) vê que o termo literacia em informação não é muito usado no setor da saúde, mas aponta que o conceito é amplamente reconhecido por ser um componente importante da medicina baseada em evidências, lembrando que os profissionais de saúde “têm que fundamentar as suas decisões clínicas com a melhor evidência disponível”.

A atuação destes atores bem como as demandas que lhes são endereçadas na área da saúde permitem realçar a importância da discussão sobre a literacia informacional no âmbito desta área do conhecimento.

²² Cf. <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/standards/standards.pdf>. Acesso em: 30 maio 2014.

²³ Cf. <http://www.informationliteracy.org.uk/information-literacy/il-health-libraries/>. Acesso em: 30 de maio de 2014.

²⁴ Cf. <http://www.cilip.org.uk/about/special-interest-groups/information-literacy-group>. Acesso em: 30 de maio de 2014.

2.2 Os conceitos de interação informacional, necessidades de informação e mediação: locus

O presente estudo, como vem sendo ressaltado, centra-se no processo de literacia em informação que tem início a partir de uma solicitação do usuário. Este, ao requerer um serviço, provoca um processo que implica na interação - “um processo de influência mútua. Na biblioteca ela ocorre quando o usuário busca uma informação solicitando o auxílio do bibliotecário” (CHAGAS; ARRUDA; BLATTMANN, 2000, p. 1).

Concebe-se que o conceito de ‘interação informacional’ abarca o de “necessidades de informação” e o de “mediação”.

Em relação ao conceito de “necessidade de informação” Le Coadic (2004, p.43-45) elenca três elementos: a consulta (“um indicador das necessidades de informação”); o diálogo (“componente central de todo o sistema”) e as interações informacionais (“função de certo número de fatores: as pessoas que participam, as máquinas, as técnicas informáticas e o contexto em que se dá a interação).

No presente estudo, aborda-se a interação pessoa a pessoa. De acordo com o mencionado autor, a “negociação das questões em um processo de interação informacional constitui um dos atos mais complexos de comunicação. Este também ressalta o importante papel do intermediário (o bibliotecário) já que ele “ajudará o usuário a compreender sua necessidade de informação, ao fazer sua demanda passar por alguns filtros” (LE COADIC, 2004, p. 45).

É comum o usuário conhecer o ambiente e os serviços de circulação do acervo, empréstimo, consulta dentre outros, mas nem sempre conhece a totalidade dos serviços de orientação ao usuário. Em relação à pesquisa em questão, esse usuário pode ser alguém preocupado com o domínio das técnicas de busca, um funcionário, profissional da saúde (médico, enfermeiro, assistente social, fisioterapeuta etc) que queira uma informação para se atualizar ou para tomar uma decisão clínica; um pesquisador que, no desenvolvimento de seu trabalho, precisa recuperar um artigo e não consegue localizá-lo no portal de periódicos da Capes ou em outros meios eletrônicos de informação. Pode ser também aquele que, ao concluir o trabalho final de sua pesquisa de tese ou dissertação, solicita a elaboração da ficha catalográfica do mesmo ou aquele que, ao submeter um artigo, necessita, para atender às normas, indicar os termos MESH ou DECS²⁵ solicitando, então, na biblioteca, uma orientação

²⁵ Ambos são vocabulários estruturados que apresentam terminologia padronizada em saúde. MeSH- Medical Subject Headings da U.S. National Library of Medicine (NLM) e Descritores em

para tal identificação. Este conjunto de possibilidades e tipos de demandas revela não só diferentes usuários e respectivas necessidades, como diferentes níveis de solicitação. Tais pedidos, com maior ou menor grau de complexidade, exigem a participação ativa do bibliotecário e a interação dos mencionados atores.

Os estudos sobre necessidades de informação abarcam, segundo a síntese feita por Dantas (2007) as contribuições de Menzel (1960) até Calva González (2004). Por sua vez, Gasque (2010) acrescenta que Menzel (1966) inaugura uma série de revisões sobre necessidades e usos de informação nas áreas de Ciência e Tecnologia.

Para conceituar necessidades de informação, a fonte bibliográfica que sobretudo subsidiou a abordagem deste conceito foi o estudo realizado por Calva Gonzalez (2004).

Calva González (2004, p. 68) define o conceito de necessidades de informação como a carência que um indivíduo tem de conhecimentos e informação sobre um fenômeno, objeto, acontecimento, ação ou fato, produzida por fatores internos e externos que provocam um estado de insatisfação, mesmo que esse indivíduo se sinta motivado para satisfazê-la através de um comportamento de busca.

Sobre os tipos de necessidades de informação, o autor adverte que estas dependem da *pergunta feita pelo usuário, discriminando necessidades de informação concretas (correspondendo ao momento em que o usuário satisfará sua necessidade de um dado ou informação totalmente específicos e que requerem um ou talvez dois documentos para atenderem a sua necessidade) e orientadas para um problema (quando, para satisfazer a sua necessidade de informação, o indivíduo requer vários documentos, sendo, por vezes, muito extensa a documentação necessária para tal) (MENZEL 1966, apud CALVA GONZÁLEZ, 2004).*

O exame deste conceito tal como formulado por Calva González permite compreender que a necessidade de informação é o fator que emula o processo de busca de informação. Este ensejará um outro processo, no qual figura com destaque o bibliotecário. Este, na premissa da presente pesquisa, tem papel preponderante no processo de mediação, conceito examinado a seguir.

Para discorrer sobre o conceito de mediação, com o objetivo de examinar o especial papel do bibliotecário no referido processo, recorre-se a Souto (2010, p. 75) que adota a

Ciências da Saúde da Bireme. O DECS é um vocabulário estruturado e trilingüe. Foi criado pela BIREME que acrescentou os termos específicos das áreas da Saúde Pública, Homeopatia, Ciência e Saúde e Vigilância Sanitária. Cf. <http://decs.bvs.br/>. Acesso em: 20 jun. 2014.

abordagem de Kuhlthau (1993, p. 128 apud SOUTO, 2010, p. 76) para quem a mediação consiste na “intervenção humana para assistir a busca de informação e aprendizagem a partir do acesso à informação e uso”. Segundo Kuhlthau (1993) um mediador é “uma pessoa que ajuda, guia, orienta, intervém no processo de busca de informação de uma pessoa”.

O avanço da Internet proporciona o surgimento de serviços de informação com interfaces mais amigáveis e que favorecem maior autonomia aos usuários, quando estes decidem buscar a informação sem a intermediação de um bibliotecário. Trata-se, então, da desintermediação, que, segundo Fourie (2001, p. 269, tradução nossa) supõe a busca de informação pelo usuário final sem a necessidade de terceiros.

Tendo examinado os conceitos de interação, necessidades de informação e mediação, aponta-se que, uma vez identificando as suas necessidades de informação, o usuário poderá ou não solicitar a mediação do bibliotecário para o atendimento da mesma. O estudo em tela remete-se ao usuário que solicita a orientação do bibliotecário. Quando isto acontece, tem-se o bibliotecário atuando como mediador da informação, essência de seu papel, por meio do serviço de referência.

O lugar em que as demandas se apresentam, expressando necessidades e implicando na mediação do bibliotecário (ações compreendidas no processo de interação, como afirmado) é o serviço de referência.

Conforme Grogan (2001, p. 50) a expressão “serviço de referência” aplica-se à assistência efetivamente prestada ao usuário que expressa uma necessidade e busca uma informação.

Na concepção de Grogan (2001) o processo de referência, que este denomina “processo normal de referência”, é essencialmente uma tarefa ou função a cargo do bibliotecário. Composto de oito passos – que podem implicar em sucessivos retornos à consulta ou às vezes podem se fundir – inclui o problema, a necessidade de informação, a questão inicial, a questão negociada, a estratégia de busca, o processo de busca, a resposta e a solução.

3 MARCO EMPÍRICO: O HOSPITAL UNIVERSITÁRIO CLEMENTINO FRAGA FILHO E A BIBLIOTECA

O campo empírico da pesquisa, como já foi dito, é o Hospital Universitário Clementino Fraga Filho (HUCFF) da UFRJ e a Biblioteca do HUCFF e do Instituto de Doenças do Tórax²⁶.

Para um breve resumo da história e constituição do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho (HUCFF), remontando às origens mais antigas do mesmo, recorreu-se a Strauss e Leta (2009). Estes autores recuam no tempo, indo às origens da “bicentenária Faculdade de Medicina da UFRJ” e mostrando que esta foi criada “pelo príncipe regente dom João, em 1808, com o nome de Escola de Anatomia, Medicina e Cirurgia e instalada no hospital real militar, no morro do Castelo”.

Dando um grande salto no tempo, vê-se, no texto citado, que em 1973 a Faculdade de Medicina foi transferida para o campus da Cidade Universitária, na ilha do Fundão e que em 1º de março de 1978, foi inaugurado o HUCFF (STRAUSS; LETA, 2009, p. 1031). Este é hoje considerado um centro de excelência em assistência, ensino e pesquisa, definido em seu Regimento como órgão suplementar do Centro de Ciências da Saúde (CCS) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).

A Biblioteca do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho contribui para a fundamentação de uma decisão clínica e colabora com as atividades de ensino e desenvolvimento científico, principal objetivo da universidade, no âmbito da formação e da assistência em saúde, provendo e subsidiando o acesso e a recuperação da informação científica em saúde.

Seu acervo é constituído de livros, obras de referência, folhetos, monografias, dissertações, teses, materiais especiais e multimídia, resultando da unificação da Biblioteca do IDT com a do HUCFF (Biblioteca do HUCFF, 2014).

No tocante aos atores sociais que a integram – pesquisador e bibliotecário – tem-se os seguintes perfis, no que diz respeito ao pesquisador: alunos de pós (*lato sensu e stricto sensu*); residentes médicos²⁷ e multiprofissionais, alunos de mestrado e doutorado, além de

²⁶ O nome que agora esta biblioteca recebe deve-se à incorporação, no ano 2000, do acervo do Instituto de Doenças do Tórax, outra unidade da UFRJ, situada nas mesmas dependências do HUCFF (IDT, 2014; Saramago, 2007).

²⁷ A residência médica do HUCFF é uma das mais tradicionais da cidade do Rio de Janeiro. Criada em 1978, possui atualmente 297 residentes distribuídos em 48 Programas de Residência Médica em Especialidades e Áreas de Atuação. Os Residentes do HUCFF são motivados a, paralelamente

professores e funcionários em atividade de pesquisa. Quantos aos bibliotecários que nela trabalham são dois profissionais, sendo uma, a bibliotecária responsável pela unidade. Ambas acumulam e dividem tarefas do processamento técnico, aquisição e referência.

Os serviços de informação prestados pela referida biblioteca, resumidamente são os de consulta local, empréstimo domiciliar, reserva, renovação do empréstimo, comutação bibliográfica, orientação normativa, elaboração de fichas catalográficas, levantamento e pesquisa bibliográfica, orientação para acesso remoto ao portal de periódicos, recuperação de documentos, impressão.

Quanto às fontes de informação na área de Saúde, deve-se assinalar que há diversos conceitos que o usuário precisa entender para uso dos mesmos. Dentre estes encontram-se os de Biblioteca virtual, Biblioteca digital, Portal, Diretório e Bases de dados²⁸. No tocante às bases de dados, há aspectos de crucial importância como os tipos de indexação por estas aplicadas (indexação manual ou automatizada), campos de recuperação da informação por assunto, linguagens documentárias adotadas, dentre outros. Os vocabulários controlados da área de saúde são, como anteriormente citados, o Medical Subject Headings (MESH)²⁹ e Descritores em Ciências da Saúde (DECS). Existindo uma distinção de forma, mas principalmente de conteúdo entre os dois vocabulários, a utilização de um ou de outro requer a atenção do usuário (sob orientação do bibliotecário) para a opção de escolha, ou para uso de ambos, de acordo com suas questões de pesquisa

As principais fontes que sustentam as buscas de informação realizadas na biblioteca do HUCFF são as da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) – de responsabilidade do BIREME³⁰, especialmente as bases de dados LILACS – Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde³¹; MEDLINE – Literatura Internacional em Ciências da Saúde³²;

as atividades práticas e teóricas de seus respectivos Programas, a participar de linhas de pesquisas dentro dos Serviços e nos laboratórios do Centro de Ciências da Saúde (HUCFF, 2014).

²⁸ Cf. Cunha; Cavalcante (2008), que classifica e define cada uma dessas fontes.

²⁹ Cf. em <http://www.nlm.nih.gov/mesh/meshhome.html>. Acesso em: 30 de maio de 2014.

³⁰ É uma rede de fontes de informações em ciências da saúde, de livre acesso, reuni bases de dados gerais e especializadas, o vocabulário DECS e bibliotecas virtuais especializadas nas áreas da saúde. Cf. em <http://regional.bvsalud.org/php/index.php>. Acesso em: 30 de maio de 2014.

³¹ Trata-se de um índice bibliográfico da literatura relativa às ciências da saúde, publicada nos países da América Latina e Caribe. Cf. em lilacs.bvsalud.org. Acesso em: 30 de maio de 2014.

³² É uma base de dados da literatura internacional da área médica e biomédica, produzida pela NLM (National Library of Medicine, USA) e que contém referências bibliográficas e resumos de títulos de revistas publicadas nos Estados Unidos e em outros 70 países. Cf. em <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&base=MEDLINE&lang=p>. Acesso em: 30 de maio de 2014.

Biblioteca Cochrane³³. Além destas destacam-se o PUBMED – Literatura Internacional em Ciências da Saúde³⁴; o Portal de Periódicos da Capes³⁵. Mediante o acesso ao portal, tem-se acesso às seguintes bases³⁶: SCOPUS, Web of Science; CINAHL – Cumulative Index to Nursing and Allied Health Literature; PsycINFO (APA). registros). Outros importantes recursos (que complementam as fontes aqui arroladas) são o Banco de Teses da Capes³⁷, a Plataforma Lattes e o Portal Saúde baseada em evidências³⁸.

Tendo arrolado e descrito brevemente as principais bases de dados utilizadas na Biblioteca do HUCFF, apontam-se os princípios da prática e da medicina baseada em evidências – MBE, com o objetivo de mencionar a revisão sistemática (RS), um importante tipo de publicação que congrega um conjunto de evidências. Esta “constitui um método moderno para a avaliação de um conjunto de dados simultaneamente. [...] é mais freqüentemente utilizada para se obter provas científicas de intervenções na saúde” (ATALLAH; ALDEMAR, 1997, p. 20).

As evidências são, em sua maioria, artigos de periódicos científicos. O volume destes nas bases de dados compreende milhões de documentos³⁹.

4 INTERAÇÃO DOS ATORES NO PROCESSO DE OBTENÇÃO DE LITERACIA EM INFORMAÇÃO: MÉTODOS UTILIZADOS E EXAME DE CASO EMBLEMÁTICO

Discorre-se sobre o processo de interação dos atores no âmbito da Biblioteca do HUCFF, focalizando a mediação realizada pelo bibliotecário junto ao pesquisador no

³³ Consiste de uma coleção de fontes de informação atualizada sobre medicina baseada em evidências, incluindo a Base de Dados Cochrane de Revisões Sistemáticas - que são revisões preparadas pelos Grupos da Colaboração Cochrane. O acesso à Biblioteca Cochrane através da BVS está disponível aos países da América Latina e Caribe, exclusivamente. Cf. em <http://evidences.bvsalud.org/php/index.php?lang=pt>. Acesso em: 30 de maio de 2014.

³⁴ Base de dados da literatura internacional produzida pela NCBI da NLM (National Library of Medicine, USA) contém referências bibliográficas e resumos títulos de revistas científicas e diversas bases de dados especializadas de acesso público. Cf em <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrezNLM> Acesso em: 30 de maio de 2014.

³⁵ Portal desenvolvido pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) do Ministério da Educação. Disponibiliza documentos nacionais e internacionais (periódicos científicos, teses, livros, patentes etc.) de todas as áreas do conhecimento para instituições de ensino e pesquisa com acesso gratuito. Cf. em www.periodicos.capes.gov.br. Acesso em: 30 de maio de 2014.

³⁶ Base de dados multidisciplinares e/ou de áreas da saúde de diferentes editores científicos.

³⁷ Cf. em <http://capesdw.capes.gov.br/capesdw/>. Acesso em: 30 de maio de 2014.

³⁸ Criado pelo Ministério da Saúde em parceria com a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes/MEC), disponibiliza diferentes recursos para profissionais cadastrados nos conselhos regionais de diferentes categorias de profissionais da área de saúde.

³⁹ Para se ter uma idéia de sua dimensão, no que diz respeito apenas ao tema *hiv infection*, a base de dados Pubmed disponibiliza, até o presente ano de 2014, o total de 3632 Revisões sistemáticas.

processo de obtenção de literacia em informação. Procura-se demonstrar que a literacia em informação nutre-se necessariamente das interações entre estes dois atores sociais envolvidos no processo, entendendo-se que há papéis distintos, porém complementares, por eles desempenhados.

Trata-se de um estudo de caso⁴⁰ para o qual recorreu-se a procedimentos metodológicos que consistiram em pesquisa documental e na observação participante para a análise de exemplos considerados emblemáticos. Um deles é apresentado na parte final da presente seção.

O principal método para a coleta de dados foi a pesquisa documental que se apoiou em documentos oficiais gerados na biblioteca HUCFF e que registram as demandas bem como os atendimentos realizados. A observação participante, outro método utilizado, apoiou-se no diário de campo⁴¹, instrumento criado para consignar os acontecimentos observados.

A observação participante segundo Minayo (2010, p.70) pode ser considerada parte essencial do trabalho de campo na pesquisa qualitativa. “Sua importância é de tal ordem que alguns estudiosos a consideram (...) um método que, em si mesmo, [pois] permite a compreensão da realidade.

O estudo realizado é de natureza qualitativa, concebendo-se que o mesmo consiste em pesquisa descritiva e exploratória. É descritivo do ponto de vista das características dos atores sociais envolvidos – usuário e bibliotecário. É exploratória do ponto de vista da identificação dos requisitos (conhecimentos) e dos trâmites (procedimentos): no caso desta pesquisa, como já assinalado, considerou-se que o processo de obtenção, pelo usuário, de literacia em informação requer a mediação feita pelo bibliotecário e pressupõe forte interação destes atores.

Os procedimentos e fontes utilizados na investigação ensejaram perceber no referido processo de mediação, as ações dos atores envolvidos, suas características, os resultados obtidos a partir da interação, os pontos críticos identificados e os fluxos informacionais existentes por meio das referidas informações registradas.

O universo da pesquisa, como já mencionado, foi constituído por usuários (cujos perfis foram delineados anteriormente) e suas demandas por serviços de informação oferecidos pela

⁴⁰ Para Yin (2001, p. 32-33) a definição técnica de estudo de caso inclui o escopo, a coleta de dados e as estratégias de análise de dados, conceituando-o “como investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto de vida real.

⁴¹ Segundo Falkembach (1987, p. 21) o diário de campo é um “instrumento de anotações – um caderno com espaço suficiente para anotações, comentários e reflexão – para uso individual do investigador no seu dia-a-dia”.

biblioteca. Alinhadas aos objetivos específicos e ao pressuposto da investigação, adotaram as seguintes etapas: i) Submissão do projeto ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) do HUCFF da UFRJ. ii) Coleta e análise dos dados produzidos com base na pesquisa documental; iii) Relato dos casos emblemáticos conforme o procedimento da observação participante apoiado nas anotações feitas no diário de campo.

Considerando o serviço de referência que inclui o problema, a necessidade de informação, a questão inicial, a questão negociada, o estabelecimento da estratégia de busca, o processo de busca, a resposta e a solução, etapas anteriormente abordadas na seção dedicada ao marco teórico do estudo, apresenta-se então um “caso emblemático”.

4.1 Caso emblemático

O caso relatado a seguir é considerado emblemático, pois consiste numa demanda que apresenta um conjunto expressivo de peculiaridades, tornando-o um exemplo relevante para o que se desejou demonstrar. O caso destacado permite ilustrar o processo de interação aqui considerado imprescindível para o aprendizado (literacia) e alcance de competência por parte do usuário. Retomaram-se então os conceitos apresentados no marco teórico do estudo aqui empregados como operadores metodológicos para analisar os mencionados casos, arrolados a seguir. Refere-se a uma experiência concreta apresentada ao serviço de referência da biblioteca do HUCFF.

Tal demanda decorreu de uma pesquisa de especialização *lato sensu* sobre “os efeitos do boldo e da alcachofra no tratamento do fígado”, expressão assim apresentada pelo pesquisador na consulta de referência. Neste caso, houve a solicitação presencial para orientação com relação ao uso dos termos, já que na busca feita pelo usuário este utilizou apenas a combinação dos termos: fígado AND Boldo (primeira tentativa) e Fígado AND alcachofra (segunda tentativa) com resultados muito insatisfatórios, segundo o seu julgamento. A partir disto, iniciou-se a mediação da informação: o primeiro passo foi a negociação e, paralelamente, a reflexão/julgamento relativa à demanda enunciada, buscando-se identificar a real necessidade de informação deste usuário e a expressão que melhor a representasse, mediante a escolha e uso dos termos adequados para tal. Percebeu-se a necessidade de não só identificar documentos que incluíssem o fígado tratado enquanto órgão que, por exemplo, sofreria por uma intoxicação alcoólica, mas também os documentos que abordassem o tratamento do fígado com diferentes patologias hepáticas: cirrose hepática, cirrose alcoólica, neoplasias etc. Ou seja, os documentos recuperados deveriam versar sobre o fígado intoxicado e tratado com boldo e alcachofra e também sobre diferentes patologias

hepáticas tratadas com boldo e alcachofra. Assim, tal necessidade poderia ser inicialmente representada nos sistemas de recuperação da informação das bases de dados consultadas, com a seguinte síntese de busca: Fígado AND Terapia AND (Boldo OR Alcachofra) ou também em inglês: *Liver AND Terapy AND Boldon*. Tais enunciados e síntese de busca representariam uma intenção inicial do usuário que poderia ou não se satisfazer com os resultados recuperados e foram estabelecidos mediante o diálogo no processo de interação entre os atores sociais envolvidos.

O diálogo entre os atores (devidamente registrado no diário de campo da pesquisa) revelou que o usuário naturalizou sua necessidade de informação de tal forma, que não considerou diferentes possibilidades de busca, apesar de tê-las em mente, conforme revelou ao final. O processo de interação possibilitou a redefinição e ajuste da expressão inicial. Na etapa seguinte – a de tradução – ambos os atores precisam identificar e confirmar os conceitos e suas relações. A interação aqui estabelecida equivale à identificação dos conceitos e tradução para uma linguagem padronizada – neste caso, a terminologia em saúde do DECS - e à busca nos repertórios de pesquisa. Pode-se lembrar que este passo é um daqueles que fazem parte da estratégia de busca, equivalendo à formulação do enunciado (GROGAN, 2001).

A seleção dos resultados é de responsabilidade do usuário, pois o assunto pesquisado é da alçada do seu conhecimento ou *expertise*. Apresenta-se a seguir um quadro que sintetiza os conceitos, termos e descritores utilizados na busca, conforme o caso acima apresentado.

QUADRO 1 – Síntese de conceitos, termos e descritores utilizados na busca, no caso relatado

Conceitos	Descritores em Ciências da Saúde (2014)		
	Descritores identificados	Sinônimos	Definição
Boldo	Peumus Peumus	Não tem	Gênero de plantas (família MONIMIACEAE) cujos membros possuem os ALCALOIDES boldínicos. Algumas espécies PEUMUS foram reclassificadas como CRYPTOCCARYA.
Boldo do Chile	Boldo (Homeopatia) Boldon (Homeopathy)	Peumus boldus Boldo-do-Chile	Medicamento homeopático. Peumus boldus. Boldo-do-Chile. Abrev.: "bold.". Origem vegetal. Hábitat original: Chile. Parte utilizada: folhas.
Alcachofra	Cynarascolymus Cynarascolymus	Alcachofra	Espécie de planta (gênero CYNARA, família ASTERACEAE) cujo botão de flor é a conhecida alcachofra (ingerida como vegetal, [embora seja uma flor]).
Fígado	Fígado Liver	Não tem	Não tem
Doenças do	Hepatopatias/Terapia	Doenças do	Processos patológicos do FÍGADO.

Fígado	LiverDiseases/Therapy Qualificadores	Fígado	
	Hepatopatias Alcoólicas/ Terapia LiverDiseases, Alcoholic/ Therapy		Doenças hepáticas associadas com ALCOOLISMO. Geralmente se refere à coexistência de duas ou mais subentidades, i. é, FÍGADO GORDUROSO ALCOÓLICO, HEPATITE ALCOÓLICA e CIRROSE HEPÁTICA ALCOÓLICA.

Fonte: as autoras.

O caso demonstra como o conhecimento de ambos os atores em interação é fundamental no processo que exigiu a troca de informações e a participação ativa tanto do usuário que inicia o processo quanto do bibliotecário que interage com ele no conjunto de procedimentos. Ilustra uma das atividades mais representativas e frequentes do atendimento feito pelo mencionado serviço. Assinala-se que a interação tem início a partir da apresentação da demanda, que exige do usuário grande esforço de expressão de sua **necessidade de informação**; do bibliotecário, por sua vez, grande mobilização de seus conhecimentos e experiência profissional para alcançar a explicitação da real necessidade do usuário (**mediação**); de ambos, tal interação revela-se também nas operações de tradução, definição de estratégias de busca, julgamento dos resultados obtidos, implicados no conjunto dos esforços para obtenção dos artigos recuperados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa relatada situa-se entre a tradição dos ensinamentos e práticas da biblioteconomia como herança do passado e o presente, implicando, sobretudo em função do advento das TIC em redes eletrônicas, na aquisição de novos conhecimentos e na adoção de novas práticas profissionais no campo das bibliotecas, centros de documentação e de informação.

Procurou-se evidenciar que ao demandar a sua necessidade de informação junto ao bibliotecário no serviço de referência, o mesmo determina, por meio de um passo inicial, porém definitivo, que a literacia aconteça, bem como o alcance de maior autonomia e, conseqüentemente, o desenvolvimento de competências para localizar, recuperar e usar a informação demandada.

Cabe sublinhar os desafios enfrentados pelos dois segmentos destacados, o bibliotecário e o usuário no aludido processo de interação/mediação. Pretendeu-se demonstrar que grande *expertise* é exigida do primeiro para o pleno atendimento e satisfação das necessidades do segundo.

Pelo que foi exposto, pretende-se ter demonstrado que a biblioteca física continua ocupando um lugar de fundamental importância para o ensino e a pesquisa, mesmo considerando os tempos atuais em que a Internet permite e promove grandes facilidades de acesso.

REFERÊNCIAS

- ATALLAH, Alvaro Nagib; CASTRO, Aldemar Araújo. Revisões sistemáticas da literatura e metanálise: a melhor forma de evidência para tomada de decisão em saúde e a maneira mais rápida de atualização terapêutica. **Diagnóstico & Tratamento**, v. 2, n. 2, p. 12-15, 1997.
- BRÚN, Caroline de. **Where does information literacy fit within the health sector? IL & Health Libraries**, 2013. Disponível em: <<http://www.informationliteracy.org.uk/information-literacy/il-health-libraries/>>. Acesso em: 24 abr. 2014.
- CALVA GONZÁLEZ, Juan José. **Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos**. México : Universidad Nacional Autónoma de Mexico, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004. 284p.
- CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19021.pdf>>. Acesso em: 25 jul. 2012.
- CAREGNATO, S. E. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia e Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, p. 45-55, jan./dez. 2000.
- CENTRO LATINO-AMERICANO E DO CARIBE DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIAS DA SAÚDE (BIREME). **Biblioteca Virtual em Saúde**. Disponível em: <www.bvs.br>. Acesso em: 25 mar. 2014.
- _____. **Descritores em Ciências da Saúde**. Disponível em: <<http://decs.bvs.br/>>. Acesso em: 25 mar. 2014.
- _____. **Guia da Biblioteca Virtual em Saúde**. São Paulo: Bireme, 2011.
- CHAGAS, Joseane; ARRUDA, Susana; BLATTMANN, Ursula. Interação do usuário na busca de informações. In.: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: SNBU, 2000.
- CHEVILLOTTE, S. French speaking countries: belgium, france, quebec, switzerland information literacy state-of-the art report. In: LAU, J. (Ed.) **Information literacy: an international state of the art report**. InfoLit Global. S.l.: UNESCO, 2007. Disponível em: <http://www.ifla.org/files/information-literacy/UNESCO_IL_state_of_the_art_fre_2010.pdf>.
- CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Córdélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.
- DANTAS, Edmundo Brandão. **Gestão da informação sobre a satisfação de clientes e orientação para o mercado**. 2007. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade

de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

DUDZIAK, Elizabeth Adriana. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 187f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação e Documentação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

_____. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003.

_____. 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. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/7045/6994>>. Acesso em: 17 abr. 2013.

FALKEMBACH, Elza Maria Fonseca. Diário de campo: um instrumento de reflexão. **Contexto Educ (Ijuí)**, v. 7, n. 2, p. 19-24, 1987.

FOURIE, Ina. ¿Debemos tomarnos en serio la desintermediación?. **Anales de Documentación**, Norteamérica, n. 4, p. 267-282, 2001. Disponível em: <<http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2421/2411>>. Acesso em: 20 maio 2014.

GASQUE, Kelley Cristine G. D. Arcabouço conceitual do Letramento Informacional. **Ciência da Informação**, v.39, n.3, p. 83-92, set./dez., 2010.

GROGAN, Denis. A prática do serviço de referência. Brasília: Briquet de Lemos, 2001. 196p.

HORTON, Forest Woody. **Overview of information literacy resources worldwide**. Paris: UNESCO, 2013. 221p.

HOSPITAL UNIVERSITARIO CLEMENTINO FRAFA FILHO. **Página institucional**. Disponível em: www.hucff.ufrj.br . Acesso em: 26 mar. 2014.

INSTITUTO DE DOENÇAS DO TÓRAX – IDT. **Página institucional**. Disponível em: <http://www.idt.ufrj.br/>. Acesso em: 26 mar. 2014.

KUHLTHAU, Carol Collier. **Seeking meaning: A process approach to library and information services**. Norwood, NJ: Ablex, 1993.

LE COADIC, Yves-François. A ciência da informação. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. 124p.

MATA, Marta Leandro da. A competência informacional de graduandos de **Biblioteconomia da região sudeste**: um enfoque nos processos de busca e uso ético da informação. 2009. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2009.

MELLO, Ricardo Coutinho; REBOUÇAS, Tataitá. O fluxo informacional nos laboratórios de análises clínicas em Salvador. **Ponto de Acesso**, v. 2, n. 2, p. 155-170, 2008.

MELO, Ana Virgínia Chaves de; ARAUJO, Eliany Alvarenga de. Competência informacional e gestão do conhecimento: uma relação necessária no contexto da sociedade da informação. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 185-201, maio/ago.

2007. Disponível em:

<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/49/90>>. Acesso em: 17 abr. 2013.

MINAYO, Maria Cecília de Souza.; DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu.

Pesquisa social: teoria, método e criatividade. 29. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010. 108p.

SARAMAGO, Tainá. Instituto de Doenças do Tórax: 50 anos de história. **Olhar virtual**. Ed. 076, 2007. Disponível em:

<http://www.olharvital.ufrj.br/2006/index.php?id_edicao=076&codigo=7>. Acesso em: 30 mar. 2014

SIQUEIRA, Ivan Cláudio Pereira; SIQUEIRA, Jéssica Câmara. Information literacy: uma abordagem terminológica. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...**, Rio de Janeiro: ANCIB, 2012.

SOUTO, Leonardo Fernandes. **Informação seletiva, mediação e tecnologia:** a evolução dos serviços de disseminação seletiva da informação. Rio de Janeiro: Interciência, 2010. 130p.

STRAUSS, Francisco; LETA, Jacqueline. Entre o ensino, a pesquisa e a assistência médica: um estudo de caso. **História, Ciências, Saúde-Manguinhos**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 4, p. 1027-1043, out./dez. 2009.

YIN, Robert K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZURKOWSKI, P. G. **Information services environment relationships and priorities.**

Washington, D.C: National Commission on Libraries and Information Science, 1974.

Disponível em: <<http://www.eric.ed.gov/PDFS/ED100391.pdf>>. Acesso em: 12 maio. 2014