

O uso da Internet como instrumento para a Cooperação Técnica: a experiência da Unidade Técnica de Sistemas e Serviços de Saúde da Representação da Organização Pan-Americana da Saúde no Brasil

Luciana Chagas¹, Adriana Marques², Leandro Freitas³

Resumo

O presente trabalho visa apresentar a experiência do uso da Internet como instrumento da Cooperação Técnica da Unidade de Sistemas e Serviços de Saúde da Representação Organização Pan-Americana da Saúde no Brasil (HSD/OPAS). Esta iniciativa, iniciada a partir do ano 2000, tem como propósito principal responder às demandas de cooperação técnica dos parceiros nacionais e internacionais. Para tanto, vem utilizando estratégias de organização e atualização de informações destinadas a comunidades que atuam coletiva e individualmente para a melhoria da saúde da população, de modo a possibilitar a geração de conhecimento na área da saúde pública no Brasil. Nesse contexto, serão apresentadas as fases de organização e aperfeiçoamento dos conteúdos, ferramentas e serviços que o portal de Sistemas e Serviços de Saúde/OPAS torna disponíveis, bem como a estratégia de divulgação realizada por meio de seu boletim eletrônico semanal e da Biblioteca SUS. Por fim, são apresentadas propostas de maior aproximação ao trabalho desenvolvido pela BIREME na implementação de suas metodologias, vivenciando experiências de gestão da informação e de conformação de comunidades virtuais, caminhando em direção ao modelo de cooperação técnica baseada no conhecimento.

Palavras-chave: Cooperação técnica, Internet, Conhecimento, Saúde Pública

Internet as a tool for technical cooperation: the experience from Health Systems and Services Technical Unit of the Pan-American Health Organization in Brazil

Luciana Chagas, Adriana Marques, Leandro Freitas

Abstract

This paper presents the experience from the Health Systems and Services Technical Unit of Pan-American Health Organization in Brazil (HSD/OPAS) using the Internet as cooperation tool. This initiative, in work since 2000, has as main purpose to answer national and international partners' demands for technical cooperation. For this, organizes and updates information destined to communities that act collectively and individually to improve population's health, to make possible new knowledge creation in public health for Brazil. In this context, will be presented steps for organizing and perfecting content, tools and services provided by HSD/OPAS's website, as well as marketing strategies (weekly news bulletin, SUS Library). At last, it will be showed proposals to get closer to the work that is been done by BIREME to implement its methodologies, walking towards a knowledge-based model for technical cooperation.

Key Words: Technical Cooperation, Internet, Knowledge, Public Health

¹ Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS/OMS) – Representação Brasil

² Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS/OMS) – Representação Brasil

³ Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS/OMS) – Representação Brasil

Introdução

Com a evolução da sociedade moderna, especialmente a partir da década de 1960, surge um novo modelo de organização, onde o processamento e manejo da informação ganham importância e passam ser indicadores de desenvolvimento de organizações e países. Esta sociedade, dita “Sociedade da Informação”, traz um modo de desenvolvimento social e econômico em que a aquisição, armazenamento, processamento, valorização, transmissão, distribuição e disseminação da informação, conducente à criação de conhecimentos e à satisfação das necessidades de cidadãos e organizações, desempenham um papel central na atividade econômica, na criação de riqueza, na definição da qualidade de vida dos cidadãos e das suas práticas culturais. Em linhas gerais, a “Sociedade da Informação” pode ser definida como um estágio do desenvolvimento social caracterizado pela capacidade de cidadãos, empresas e administração pública obterem, difundirem e compartilharem informação, de forma simultânea e imediata, com o objetivo de gerarem e obterem conhecimento (TARAPANOFF et al, 2000).

Nos anos oitenta, conforme afirmado por García (2004), novos fatores provocaram uma modificação das práticas informativas, principalmente devido a uma nova visão conceitual da informação relacionada ao conhecimento e ao desenvolvimento humano e a um desenvolvimento acelerado da microeletrônica e das telecomunicações e suas tecnologias paralelas. Desta forma, a tecnologia ganha novo valor e passa a penetrar todas as atividades humanas, sendo aplicada na geração de novas informações e conhecimento e passando a fazer parte dos processos exercidos e dos produtos gerados por essas atividades (SANTOS, 2002).

Como consequência deste novo olhar sobre os aspectos da tecnologia, acontece a convergência e o uso integrado das tecnologias da comunicação, da computação e dos conteúdos em formato digital, cujo paradigma é a Internet, contribuindo para a criação de um novo ambiente de acesso, intercâmbio e promoção do conhecimento, atingindo escalas globais (REUNIÓN, 2001). Sob este aspecto, Barreto (1998) considera que a comunicação eletrônica vem imprimir grande velocidade no acesso e uso da informação, modificando, estruturalmente, seu fluxo e conhecimento e atuando, basicamente, na interação do receptor com a informação, no tempo de interação e na estrutura da mensagem.

Neste contexto, a Representação da Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) no Brasil, desde o ano 2000, vem trabalhando, por meio de seu portal, para superar ou reduzir barreiras de espaço, tempo, acesso e qualidade da informação, visando torná-la disponível para tomada de decisão, com ênfase na redução das desigualdades na área da saúde. Estas ações constituem a iniciativa do uso da Internet como instrumento da Cooperação Técnica que, inicialmente, foi delineada a partir das experiências de três de suas Unidades Técnicas para, então, ser institucionalizada. A iniciativa busca os seguintes objetivos gerais (MARQUES; GUERRERO, 2000):

- Proporcionar visibilidade ao trabalho desenvolvido pela Representação da Opas no Brasil.
- Reconhecer as demandas de cooperação técnica e sistematizar respostas institucionais da Opas, oferecendo subsídios para a tomada de decisão.
- Disponibilizar as informações produzidas pela Opas, mantendo atualizados os conhecimentos de interesse estratégico para a cooperação.
- Ampliar as possibilidades de comunicação e intercâmbio entre os parceiros, diminuindo barreiras espaço-temporais.
- Acompanhar o desenvolvimento das políticas públicas, focalizando temas relativos às linhas de ação da cooperação técnica da Opas.
- Articular as instâncias político-institucionais e incentivar a formação de redes virtuais colaborativas.

- Participar de uma rede mundial de informações técnico-administrativas integradas à Biblioteca Virtual em Saúde.

Uso da Internet como instrumento de Cooperação Técnica pela Unidade Técnica de Sistemas e Serviços de Saúde (HSD): relato da experiência

A Unidade Técnica de Sistemas e Serviços de Saúde vivenciou uma importante experiência para o delineamento da proposta de uso da Internet como instrumento de Cooperação Técnica, possibilitando trilhar caminhos diversificados entre as demais Unidades Técnicas e ampliando o cenário de possibilidades (MARQUES; GUERRERO, 2000).

Nota-se uma evolução da cooperação que, tradicionalmente, centrava as informações em seus quadros técnicos e que, paulatinamente, vai dando lugar a um trabalho mais horizontalizado, que busca identificar oportunidades e conhecimentos, agilizando e disseminando informação, além de ampliar os elos entre quem produz e constrói experiências e quem necessita da informação, *“dando mais importância em saber onde está o conhecimento e torná-lo de domínio público, que necessariamente possui-lo na sua totalidade”* (OPAS, 2000).

Durante o desenvolvimento dessa proposta pela HSD/OPAS, ocorreram avanços em relação aos conteúdos da web e da tecnologia utilizada na construção do sistema, tal como descrito a seguir (MARQUES; GUERRERO, 2000):

- *Quanto aos conteúdos disponibilizados no sítio web:*

Fase 1. Ênfase na disponibilização de informação institucional produzida pela Opas.

Fase 2. Ênfase na disponibilização de informações por áreas temáticas, organizadas segundo área de atuação da Unidade Técnica, agendas políticas e eixos de debates conjunturais. Veiculação dos conhecimentos produzidos pelos parceiros.

Fase 3. Ênfase na disponibilização de informações produzidas por assessores, especialistas em determinadas áreas do conhecimento.

Fase 4. Ênfase na disponibilização de informações produzidas por redes cooperativas de produção de conhecimentos, criando ambientes de singularidade e pluralidade.

- *Quanto à tecnologia utilizada na construção de seus sistemas:*

Fase 1. Páginas estáticas: uso de páginas (arquivos) HTML. Para realização deste processo era necessário que o operador do conteúdo soubesse a linguagem de programação utilizada.

Fase 2. Sistemas para gerenciamento dinâmico de conteúdo: uso de tecnologia ColdFusion. Funciona como uma estante modular, desenhada especificamente para acomodar as informações desejadas. O operador do conteúdo não precisa saber a linguagem de programação utilizada. Este apenas preenche formulários específicos. Opção escolhida devido ao grande volume de informações veiculadas pelo sítio *web* e à necessidade de maior interação e interconexão entre os usuários das Unidades Técnicas.

Atualmente, a área técnica da HSD/OPAS realiza a aquisição, seleção, classificação, preparo técnico, publicação e divulgação do material em seu sítio. Estas atividades permitiram o desenvolvimento do Sistema de Informação HSD/OPAS, cujo panorama geral foi sintetizado no quadro 1.

Sítio web da Unidade Técnica de Sistemas e Serviços de Saúde/OPAS	
Características	Portal gerenciado pelo consultor de informação em saúde, com acompanhamento da equipe da Unidade Técnica. Informação produzida e compilada com apoio de colaboradores que apóiam a alimentação do portal com informações agrupadas por área temática. Compartilhamento de ferramentas com parceiros (Ministério da Saúde e outros).
Serviços oferecidos pelo portal	Áreas temáticas (sala de leitura, eventos e links); Informação institucional (sobre o Projeto e linhas de ação); Ferramenta interativa (Enquete qualificada, Cadastro de usuários, Envio de experiências); Destaques; Fale conosco; Pesquisa livre; Eventos; Publicações; Iniciativa Biblioteca SUS. Envio de boletim eletrônico semanal com as atualizações do portal e resenhas de textos destacados na Iniciativa Biblioteca SUS aos usuários cadastrados.
Áreas temáticas	Iniciativa Biblioteca SUS: legislação, descentralização/regionalização, participação e controle social, financiamentos e gastos em saúde, universalidade e equidade, setor privado, serviços de saúde, atenção básica/saúde da família Sistemas de saúde no mundo: América Latina, outros continentes, documentos gerais Saúde no Mercosul Metodologias: Extensão da proteção social em saúde (EPSS), Perfil Brasil, Funções Essenciais de Saúde Pública (FESP)
Relação Cedoc – BVS	Web: Aplicativos construídos seguindo recomendações da BVS Cedoc: Alimentação da base Cedoc com todos os documentos do Projeto. BVS: Alimentação da base Lilacs com documentos produzidos ou apoiados pela OPAS (como autora, co-autora, editora ou tradutora).
Processo tecnológico	Desenvolvimento terceirizado realizado por profissionais de Brasília. Sistema dinâmico de gerenciamento do conteúdo (nova versão). Supervisão direta da equipe OPAS.
Desafios	Revisão e adequação de conteúdos. Potencialização da Iniciativa Biblioteca SUS. Proposta de adaptação da metodologia BVS/Bireme à realidade das atividades realizadas pelo sítio HSD/OPAS.

Quadro 1: sítio web de HSD/OPAS

No âmbito da estratégia de uso da Internet como ferramenta da Cooperação Técnica, a HSD desenvolve as seguintes atividades:

- atualização semanal do portal de Sistemas e Serviços de Saúde com conteúdos técnicos de relevância na área de saúde pública;
- divulgação das atualizações por meio de boletins eletrônicos semanais;
- trabalho conjunto com o Centro de Documentação para localização de documentos em bases de dados, conforme demanda dos usuários;
- atendimento aos usuários por meio de encaminhamento e respostas a mensagens enviadas via 'fale conosco';
- estímulo e promoção de intercâmbio de experiências, bem como a participação dos usuários nos debates dos fóruns de discussão e enquete; e
- parceria com outras associações na divulgação de seus conteúdos (Ministério da Saúde, Associação Brasileira de Saúde Coletiva etc).

Recentemente, a HSD/OPAS vem adotando medidas estratégicas a fim de aperfeiçoar os serviços que disponibiliza. Dentre as medidas que vem trabalhando, é importante destacar:

- a reestruturação de serviços: contratação de um especialista na área de saúde pública para analisar os textos enviados para publicação no sítio e consulta a outros colaboradores da HSD/OPAS e instituições afins, com o objetivo de elaborar resenhas consistentes sobre temas relevantes;
- a criação da memória técnica do sítio: para que esta experiência esteja registrada e possa ser aprimorada;
- a criação da Biblioteca SUS com o objetivo de divulgar, no Brasil e internacionalmente, documentos relevantes sobre a Reforma Sanitária Brasileira e o SUS, a fim de dar mais visibilidade a estes processos;
- a integração do sítio HSD/OPAS com o Projeto BVS/Bireme.

Especialmente a contratação do especialista e a criação da biblioteca SUS têm causado impacto direto no volume de acessos, que pode ser observado por meio do aumento de cadastros de usuários e envio de mensagens pelo “Fale conosco”. A criação da memória técnica do sítio e sua integração com o Projeto BVS/Bireme encontram-se em fase de acordos e articulações.

Estatísticas de acesso ao sítio web HSD/OPAS

Com o objetivo de explicitar como tem sido utilizada a informação que está disponível no sítio HSD/OPAS, apresentam-se, nesta seção, os dados dos serviços oferecidos pela Unidade de janeiro de 2003 até maio de 2005.

O gráfico 1 mostra o perfil dos usuários cadastrados, entre agosto de 2004 e maio de 2005, em relação ao tipo de atividade que exercem. Este dado foi identificado a partir da análise do campo “instituição”, no formulário eletrônico de cadastramento ou por sua afiliação institucional, notada a partir de seu endereço eletrônico. Notou-se que os emails correspondiam a instituições de pesquisa ou de gestão em saúde pública, tais como secretarias municipais ou estaduais da saúde (ex.: xxxxx@ce.saude.gov.br = Secretaria Estadual de Saúde do Ceará). Também foram notados cadastros de técnicos e assessores do Ministério da Saúde (xxxxx@saude.gov.br = Ministério da Saúde). Os e-mails de provedores particulares de Internet, como Terra, UOL, Hotmail etc, foram classificados como “outros”, por não ser possível saber por este dado a afiliação do usuário.

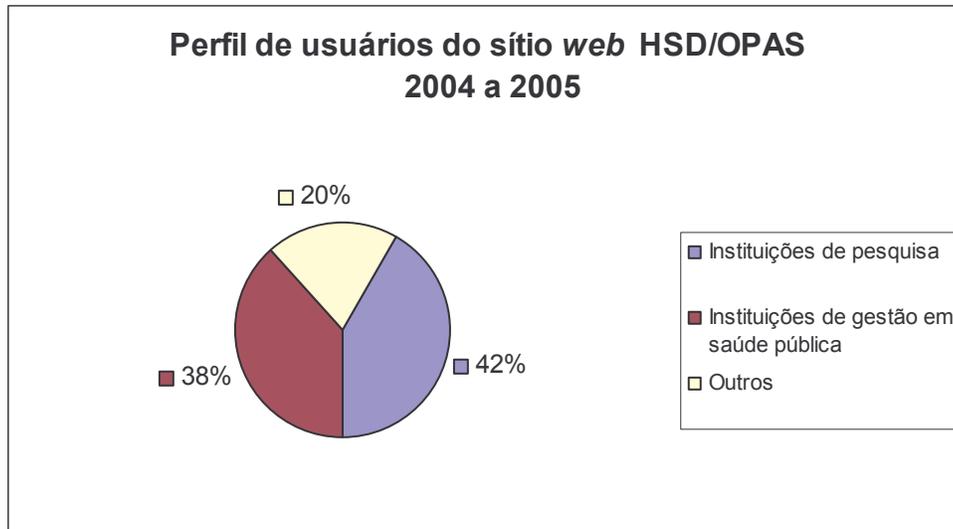


Gráfico 1: Perfil de usuários cadastrados na web HSD

A análise do quadro 1 mostrou que, dos 1.714 usuários cadastrados, 712 (42%) foram identificados como ligados à academia, por preenchimento do campo “instituição” ou por terem seus endereços eletrônicos relacionados a universidades ou instituições de pesquisa; 659 (38%) usuários relacionaram-se com secretarias estaduais ou municipais de saúde ou com o Ministério da Saúde; e 343 (20%) dos usuários cadastrados não puderam ter seu perfil classificado por possuírem e-mail de provedores particulares e por não terem preenchido o campo “instituição”. Dessa forma, infere-se que há uma significativa procura pelas informações oferecidas pelo site da HSD por parte dos atores da área da saúde, sejam da área da gestão ou da academia.

Outra questão importante a ser comentada diz respeito ao número de visitas feitas ao portal. Apesar de não ser possível identificar, por este dado, como o usuário o utiliza e qual a proporção de usuários cadastrados deste universo de número de visitas, é possível ter uma noção geral de como tem ocorrido sua dinâmica de uso. O gráfico 2 apresenta o número de visitas ao sítio web, no período de janeiro de 2003 e maio de 2005, registrado a cada três meses.

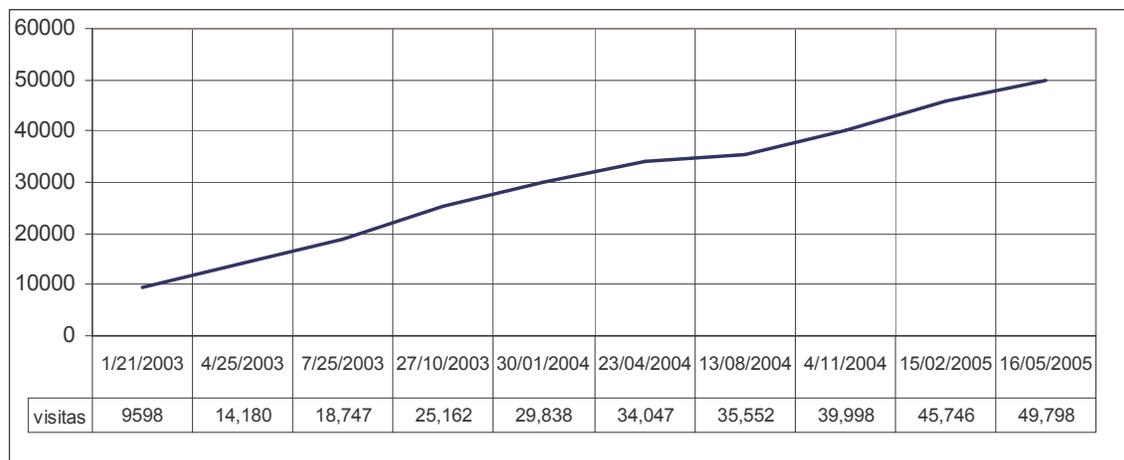


Gráfico 2: Número de visitas ao sítio web HSD/OPAS, de janeiro de 2003 a maio de 2005.

De acordo com o gráfico 2, nota-se um crescimento contínuo do número de visitas e percebe-se uma inclinação ligeiramente mais acentuada nos meses de julho de 2003 e a partir de agosto de 2004. Isso se deve, provavelmente, ao fato de que, durante estes meses: 1) houve divulgação do sítio em grandes eventos de saúde pública (Congresso da Associação Brasileira

de Saúde Coletiva – julho 2003) por meio de folders e demonstrações online da página; e 2) publicação de resenhas elaboradas pela análise de textos selecionados pelo consultor contratado (agosto de 2004). Isso sugere que estas ações têm grande impacto no estímulo do usuário a conhecer e utilizar os conteúdos e ferramentas de HSD/OPAS disponíveis na Internet. Ainda, durante o período de abril a agosto de 2004, em que a divulgação foi menos intensa, o crescimento parece ter acontecido em menor intensidade. É importante salientar que, embora a utilização do número de visitas ao sítio mostre uma situação favorável ao acesso do portal da HSD, este não é o mais preciso para este objetivo, devendo-se considerar suas limitações.

A partir de junho de 2005, a OPAS passou a utilizar um aplicativo que analisa o tráfego em seu servidor *web*. Trata-se de um *software* gratuito, denominado *AWStats*, que permite realizar estatísticas de navegação no portal OPAS. Esta ferramenta ainda está sendo testada pela área de informática, mas alguns dados preliminares já foram observados. Notou-se que, apesar do recente uso do aplicativo, o portal principal da OPAS possui uma frequência constante de acessos, não sendo restritos a apenas um tema. Isso indica que há uma busca equânime em toda o portal. As primeiras estatísticas mostram que, dos 117.153 acessos ao portal principal da OPAS e aos outros nove portais de suas Unidades Técnicas, em 13 dias de análise, 49.088 (42%) corresponderam ao portal principal e 10.778 (9%) corresponderam ao portal HSD. De maneira geral, as visitas à portal principal acontecem mais intensamente das 12 às 15 horas (média de 7.000 visitas/hora), mas há registro em todo o momento do dia, inclusive com um valor significativo das 23 às 4 horas (média de 4.000 visitas/hora). As expressões mais buscadas são:

- OMS (sigla para Organização Mundial da Saúde),
- auditoria,
- assistência farmacêutica,
- medicamentos.

Os dados apresentados apontam para o fato de que a informação tornada disponível pelo Sistema de Informação HSD/OPAS possui grande capilaridade, tanto no setor acadêmico quanto na área de gestão da saúde. Pode-se perceber que a proposta de uso da Internet como ferramenta de Cooperação Técnica, realizada por meio do sítio *web* HSD/OPAS, alcançou um nível considerável de acessos. Contudo, não se pode comprovar se esta informação está sendo utilizada de acordo com a finalidade dessa cooperação. Assim, o presente artigo poderá servir de base para que estudos sobre processo de comunicação, informação, comportamento informacional, tomada de decisão e tecnologia da informação, no contexto da saúde pública, possam ser aprofundados e respostas sobre forma de utilização do sítio sejam dadas.

Avanços e desafios

A criação de espaços virtuais e a aplicação de tecnologias da informação visam transformar formas de conhecimento e potencializar a comunicação entre os parceiros, podendo trazer inovações caracterizadas, entre outros fatores, pela redução de lacunas nos processos de informação e comunicação da cooperação técnica.

A HSD/OPAS tem atuado neste contexto e a avaliação desse processo, por intermédio de análise dos dados quantitativos e qualitativos, citados anteriormente, aponta para uma resposta positiva por parte dos parceiros e demais usuários em relação ao serviço prestado. Mostra, ainda, a necessidade de melhoria da capacidade de divulgar informações de qualidade sobre a saúde nas Américas e Caribe e de maior intercâmbio de conhecimentos.

Para isso, a HSD/OPAS considera de fundamental importância o estreitamento da parceria com a Biblioteca Virtual em Saúde - BVS/BIREME, o que se revela na expectativa de vencer o desafio de, progressivamente, operar conteúdos e práticas pela Internet, integrando fluxos de informação de caráter científico e técnico de qualidade; fazer uso de seus instrumentos

de gestão da informação; bem como participar e incentivar a conformação de redes virtuais de conhecimento.

Acredita-se que percorrer o caminho acima contribuirá na construção de um modelo de Cooperação Técnica baseada em conhecimento, possibilitando a modernização da missão da HSD/OPAS.

Referências

1. Tarapanoff K, Araújo RH Jr, Cormier PMJ. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. *Ciência da Informação*. 2000; 29(3): 91-100.
2. Santos PX. Gestão do conhecimento das práticas científicas: a construção de redes de informações estratégicas para a legitimação dos campos científicos [Tese]. Rio de Janeiro (RJ): Ibict, Universidade Federal do Rio de Janeiro; 2002.
3. Comité Consultivo Regional de la BVS/Ciencia y Salud . Primera Reunión del Comité Consultivo Regional de la BVS/Ciencia y Salud. São Paulo: Biblioteca Virtual en Salud, 2001. Available from: <http://cys.bvsalud.org/dol/docsonline/8/3/038-CCRINF-2001.doc>
4. García MDA, Parra A. Las tecnologías avanzadas de la información y la comunicación [tic] y el nuevo paradigma temporal. *Ciencia da Informação*. 2004; 33(2): 76-82.
5. Barreto AA. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. *Ciência da Informação*. 1998; 27(2): 122-7.
6. Marques AMP, Guerreiro E; Organização Pan-Americana da Saúde, Projeto de Sistemas e Serviços de Saúde. Proposta de cooperação técnica utilizando as tecnologias da Internet. Brasília: OPAS. In press 2000.
7. Organização Pan-Americana da Saúde, Projeto de Sistemas e Serviços de Saúde. Relatório do fórum virtual e presencial sobre cooperação técnica via internet. Brasília: OPAS. In press 2000.