

**Nome completo do autor:** Eliane Pereira dos Santos

**Título:** Estudo sobre demanda e oferta de informação em saúde

**Nome do curso:** Mestrado em Ciência da Informação

**Data da defesa:** 12 de maio de 2009

**Nome do orientador:** Emir José Suaiden

## RESUMO

Estudo sobre o fenômeno da demanda *versus* oferta de informação em saúde pública considerando como universos de pesquisa, o Banco de Informações Técnicas em Saúde (BITS) do Disque Saúde e a literatura bibliográfica disponível na Biblioteca Virtual em Saúde, ambos do Ministério da Saúde. O referencial teórico considera os fundamentos de demanda (necessidades de informação) e de oferta (criação e disponibilização da informação) sob a ótica da Ciência da Informação e da Gestão da Informação. Busca evidenciar a importância do tema pesquisado ao resgatar a pirâmide de satisfação das necessidades humanas, fazendo um contraponto com os agregados informacionais e sua pertinência ao atender às necessidades básicas de informação do indivíduo. Discute ainda o papel das bibliotecas virtuais e das ouvidorias públicas. O referencial empírico foi estruturado no marco das políticas públicas de saúde do Brasil e dos movimentos institucionais pela qualificação dos serviços e legitimação do Sistema Único de Saúde. O método de pesquisa aplicado considerou as potencialidades da pesquisa qualitativa e quantitativa, pois o objetivo final é a discussão dos elementos que evidenciam as relações entre a oferta e a demanda. Ao considerar a tabulação dos dados foi usado o sistema *Archivarius 3000* para analisar a partir do *corpus* de pesquisa (publicações, informes, artigos, teses e Dicas em Saúde) a relevância dos documentos recuperados que teriam condições de atender às necessidades dos usuários. Utilizou-se o parâmetro da relevância pela repetitividade de vezes em que os temas (assuntos e subassuntos) mais demandados ao Disque Saúde em 2008 apareciam naqueles documentos. Os resultados indicam a necessidade de padronização da linguagem utilizada pelo BITS e também pelo Tesauro do MS e da proposição de um modelo de gestão da informação que fomente a aproximação entre as áreas que manipulam as informações referentes à oferta e à demanda. Tal perspectiva favorecerá a implantação progressiva da Política Editorial do Ministério da Saúde e os avanços da consolidação de uma Política Nacional de Informação em Saúde.

Palavras-chave: oferta e demanda de informação em saúde; gestão da informação em saúde pública; informação em saúde.

## ABSTRACT

Study about the phenomenon of information demand *versus* information supply in Brazilian public health. Considers for the study the Data Base of Technical Health Information (BITS) used for applying the information needs that citizen who dial to the telephone services (Disque Saúde) and literature available on the Virtual Health Library, both supported by the Ministry of Health. The Bibliographic Research considered the theoretical foundations of demand (information need) and supply (creation and provision of information) from the viewpoint of Information Science and the Information Management in organizations. This search highlights the importance of the topic to recover the Pyramid of Satisfaction of Human Needs, as a counterpoint to the clusters and their relevance to the informational needs of basic information of the individual. Also, discusses the role of virtual libraries and the public ombudsman services. The empirical research was structured throughout the framework of public health policies in Brazil and the institutional roles in order to qualify the services and legitimating the National Health System. The research method considers the potential of quantitative and qualitative research, because the ultimate goal is the discussion of elements that show the relationship between information need and demanded. To obtain items to support the discussion was used the Archivarius 3000 system to analyze throughout he body of research (electronic archives of publications, articles, and others kind of documents) the relevance of the documents and their conditions to satisfy the information needs of users. It was used by parameter the quantity of times that the subjects appeared in the documents. The results indicates the urgent need to standardize the language used by BITS and also by the documental languages to propose a model of information management to promote the approchement between the two areas that handle the information about the supply and demand on information. This approach favors the gradual implementation of the Printer Policy of Brazilian Ministry of Health and the progress in consolidation of a National Policy for Information on Health.

Keywords: information need and information supply; public health Information.