
O CD-ROM como Novo Elemento dum Serviço de Documentação/Informação

MARIA JUSTINA IMPERATORI

Direcção-Geral dos Cuidados de Saúde Primária

DE modo a facilitar a compreensão do trabalho que se segue, importa situar o contexto em que, em 1988, passámos a dispôr de bases de dados bibliográficos em CD-ROM: um serviço central duma rede de serviços de Cuidados Primários de Saúde.

E o que é isto de Cuidados Primários de Saúde (CPS)? Deixando de lado a pretensão (de resto descabida neste caso) duma definição completa, diremos simplesmente que consistem na «prestação da assistência de saúde essencial [...] posta ao alcance de todos, com a sua inteira participação [...] num espírito de auto-responsabilidade»¹.

Assim se compreende que a informação seja, a todos os níveis e para todos os indivíduos — população e profissionais — tónica fundamental dos mesmos CPS e, por isso, uma das

metas da Organização Mundial de Saúde, para a Região Europeia, aceite por todos os governos (portanto Portugal também):

«Antes de 1990, os Estados Membros deveriam dotar-se de sistemas de informação em saúde que pudessem apoiar as suas estratégias nacionais da Saúde para Todos.

Os sistemas de informação de que fala o enunciado têm por vocação apoiar o planeamento, a monitorização e a avaliação dos progressos realizados a nível nacional, regional e mundial na implantação da Saúde para Todos e difundir as informações científicas pertinentes; por outro lado devem fazer o possível por tornar a informação em saúde facilmente acessível ao grande público»².

As características desta informação e da organização dos serviços que a promovem deduzem-se, natu-

ralmente, da própria concepção de cuidados de saúde primários.

Pondo o acento numa *visão global da saúde* (e não da doença) obriga-se, na área documental, a lidar com um leque muito vasto de assuntos; *informar todos* leva a ter que dispor de documentos de níveis e linguagens completamente diferentes (desde documentos científicos especializados aos que se dirigem ao público em geral).

Estes dois aspectos tornam mais difícil a função «informar» e têm, simultaneamente, efeitos colaterais saudáveis na medida em que provocam a necessidade de recorrer (e estar aberto) a serviços exteriores à rede de documentação/informação dos CSP.

Finalmente, a obrigatoriedade da *participação de todos* torna ainda mais evidente a necessidade da rede de documentação/informação de cuidados de saúde primários optar por modelos organizativos e metodológicos desenvolvidos a partir dos utilizadores e com os utilizadores.

De toda a gama de utilizadores, reais e potenciais desta rede, elegemos como prioritários os médicos e enfermeiros dos Centros de Saúde por deles dependerem, em maior grau, os «estilos de vida saudável» da população.

Segundo estudos da OMS³ os profissionais dos cuidados de saúde primários são, entre os profissionais de saúde, os que menos utilizam informação científica e técnica.

Um estudo realizado em 1986, em Portugal, mostra a grande diferença de hábitos de leitura de médicos e enfermeiros, nomeadamente no respeitante à frequência dessa leitura⁴.

Isto significa que todo o desenvolvimento do trabalho da rede tem que ser orientado para a dinamização da leitura, procurando-se aproveitar a introdução de cada inovação — nomeadamente o CD-ROM — como um estímulo para o desenvolvimento ou criação de comportamentos «saudáveis» face à utilização da informação.

1. Introdução do CD-ROM

1.1. *Historial*

As nossas avaliações periódicas desde 1985 (data do início de funcionamento da Divisão de Documentação da DGCSF) mostram um serviço em desenvolvimento crescente, mas com fases de retrocesso seguidas de tempos de rotina instalada.

É numa fase de rotina que, neste caso por razões não programadas, aparece a primeira base de dados bibliográficos em CD-ROM: LILACS⁵. Vários contratempores com o equipamento e o facto de a literatura latino-americana de saúde não ter prestígio fizeram com que a sua introdução não tivesse significado quanto aos utilizadores mas grande foi a sua vantagem na formação do pessoal do serviço e no estreitamento

das relações com os nossos informáticos.

Assim, quando no início de 1989 passámos a trabalhar com uma segunda base em CD-ROM — a muito prestigiada MEDLINE⁶ — então já com bons conhecimentos dos processos (num caso como noutra a linguagem era-nos familiar) o salto qualitativo foi patente.

1.2. Avaliação de resultados

A avaliação de dois anos de trabalho permite-nos afirmar que a utilização de bases de dados bibliográficos em CD-ROM, para além da evidente disponibilização de informação em muito maior quantidade e de melhor qualidade, pode produzir efeitos colaterais de não menor importância.

Deles damos conhecimento, de forma resumida e mesmo simplista, porque muitos outros factores (positivos e negativos) interferiram nos resultados.

Formação do utilizador

Incitado pelos profissionais da documentação, o utilizador senta-se diante do computador. Com o apoio destes profissionais treina-se no uso do equipamento, familiariza-se com a linguagem documental, deixa de se enfadar com os catálogos... Numa palavra, torna-se independente.

Para isto muito contribui a «tranquilidade» que o CD-ROM dá: uma pesquisa pode ser corrigida, aprofundada, complementada, sem a penalização financeira da consulta *on line*. Esta, além de exigir pessoal muito treinado no tema em causa e na linguagem da base, não permite dúvidas nem a auto-suficiência do utilizador «comum», que dificilmente poderá fazer, sozinho, pesquisas *on line* às bases de dados com interesse no campo da saúde, com resultados satisfatórios, se não tiver preparado uma pequena fortuna para deixar à saída...

Desenvolvimento dos hábitos de pesquisa

O CD-ROM, em primeiro lugar, atrai como um brinquedo de grande prestígio. Depois, seduz pela quantidade de informação disponível (tem-se intensificado a utilização da nossa própria base de dados) e, finalmente, possibilitando escolhas mais objectivas, pode chegar mesmo a modificar, através da informação obtida e sem recurso ao documento primário, a orientação dum trabalho.

Assim se vão mudando, lentamente, atitudes e comportamentos face à pesquisa, o que, apesar de estar longe de ser o caminho para a conversão das mentalidades, é uma pequenina achega, a não desperdiçar, num país em que a existência de aproximadamente 20 por cento de

analfabetos influencia (e revela) o modelo de estruturas de aprendizagem que nos condicionam e que condicionamos.

Aprofundamento da relação utilizador-serviço de documentação

A relação que se estabelece entre o profissional de documentação e o utilizador directo para definir as hipóteses de orientação duma pesquisa, feita com o gozo do tal «brinquedo», cria cumplicidades, responsabiliza e facilita a indispensável permuta de conhecimentos⁷, tendo levado, por exemplo, à realização de estudos conjuntos.

Intensificação das relações na rede de documentação/informação de CPS

Passámos a poder fornecer mais rapidamente, aos profissionais dos serviços regionais e dos Centros de Saúde, bibliografias mais ricas, sobretudo pela excelente qualidade dos resumos, que chegam a evitar a leitura do documento primário. Este facto levou a uma maior utilização dos serviços dos diferentes níveis da rede.

Por outro lado, a grande quantidade de informação que, sobre cada tema, passou a estar disponível, facilita a formação dos profissionais de documentação do nível regional, até através da análise de situações cari-

catas, como foi o recente pedido de bibliografia sobre Hepatite B, sobre o qual, só nos últimos 3 anos, tínhamos à volta de 700 referências!

Diminuição do tempo utilizado no tratamento de documentos

Dado que aproximadamente 80 por cento dos nossos periódicos estrangeiros estão tratados nas bases de dados em CD-ROM, passámos a dispor de melhor informação sobre a nossa própria colecção e a poder intensificar o trabalho de tratamento da literatura portuguesa, sendo assim possível uma difusão da informação de melhor qualidade e mais ampla. O que se desenvolverá a partir da utilização da recente publicação da BAD *Lista de Publicações Periódicas existentes em Bibliotecas e Serviços de Documentação da Área de Saúde em Portugal* produzida pelo Grupo de Trabalho de Informação de Saúde⁸ — GTIS que é, apesar de todas as lacunas e erros a que as condições em que foi elaborada levaram, um importantíssimo instrumento para a potenciação das virtualidades das nossas bases em CD.

«Publicidade» ao CD-ROM

Conhecendo o perfil dos nossos utilizadores optou-se por dar primeiro conhecimento da existência dos CD-ROM a médicos jovens, gran-

des utilizadores de informação (sabendo portanto lidar com a nossa base de dados) e com prestígio dentro e fora da Direcção-Geral. Com eles se foi desenvolvendo o conhecimento das potencialidades do CD, criando elos de informação e afirmando o serviço.

Estes médicos transmitiram, formal e informalmente, informação sobre a existência e vantagens destes recursos a outros profissionais de saúde que, por sua vez, transmitiram a informação a colegas, tendo-se assim provocado também um aumento do número de utilizadores de outros serviços do nosso centro de documentação.

Por outro lado, alguns dos serviços regionais de documentação tornaram-se mais receptivos à promoção, junto dos profissionais dos Centros de Saúde, dos recursos de informação disponíveis na rede.

Se no início se justificava que a informação sobre a existência das bases de dados em CD-ROM só fosse dada pelos próprios utilizadores, agora, que os limites e potencialidades estão perfeitamente conhecidos, é um erro que nos tem valido muitas críticas.

Talvez seja explicação (ou desculpa?...) a cultura da instituição de que fazemos parte, muito avessa ao *marketing* da sua imagem, até porque o essencial dos CPS se joga, como vimos, nos Centros de Saúde, sendo os serviços centrais simplesmente os «facilitadores» de actividade alheia.

Apesar disso, verificou-se uma valorização da imagem do serviço e dos seus profissionais perante o utilizador o que, devolvendo-lhe uma imagem mais positiva de si próprios, levou a um maior empenhamento destes profissionais nas suas tarefas e, sobretudo, a uma maior abertura à inovação.

Ao mesmo tempo houve uma maior afirmação dos serviços de documentação, a todos os níveis da rede, junto dos responsáveis, provocando, nomeadamente, uma melhor aceitação das propostas dos referidos serviços.

2. Conclusão

Não tendo ainda, possivelmente, explorado todas as vantagens da introdução de bases de dados em CD-ROM, vários foram já os efeitos positivos, técnicos e humanos, que podemos apontar. Dentre eles destacam-se os que se referem à mudança de mentalidade (maior abertura à inovação, prazer pela pesquisa, necessidade de cooperação interdisciplinar) dos intervenientes no processo: utilizadores (sobretudo os directos), profissionais de documentação e, em alguns casos, responsáveis das instituições.

Estranhar-se-á que pouco se refira de negativo. Mas isso obrigaria uma análise dos limites de cada base de dados em CD quanto ao conteúdo e à apresentação (o que está fora do

âmbito do tema que me foi proposto) já que outros aspectos negativos quanto ao funcionamento e exploração nos são imputáveis a nós e não ao CD-ROM.

Para que os CD produzam os efeitos primários e secundários desejados, a curto prazo, torna-se necessário garantir certas condições na sua introdução num serviço de documentação, especificamente:

- Escolher a base de acordo com as necessidades *sentidas* pelos utilizadores *reais*;
- que a base tenha prestígio ou possa rapidamente adquiri-lo;
- que os profissionais de documentação, «intermediários» entre a base e o utilizador, acreditem nas vantagens do processo;
- que estes profissionais dominem (ou venham a curto prazo a dominar) a linguagem e a temática da base.

Isto quer dizer que tem de se programar a operação (como toda a inovação, claro) definindo, entre outros aspectos, o momento da evolução do serviço de documentação em que ela vai aparecer, a selecção e formação (técnica e de atitudes e comportamentos) do pessoal, escolha dos processos de *marketing* da inovação com destaque para a selecção dos primeiros utilizadores a terem contacto com o CD-ROM.

Diz-se no Editorial do último *Notícia BAD*⁹ que quem trabalha no campo da documentação intervém no processo de desenvolvimento cultural da sociedade e que «reflectir no modo como entendemos e desempenhamos (o nosso papel nesse campo) é uma exigência actual que nos obriga a ultrapassar o mero plano das questões de rigor na execução das tarefas técnicas.»

De outro modo, nós próprios perderemos o essencial. Poderemos usar na maior perfeição técnica as montanhas de dados dos nossos CD-ROM e não darmos pelo que conta: a vida que fazemos ou castramos. E o nosso papel no Portugal de hoje é, como propõe Eduardo Lourenço no *Labirinto da Saudade*, fazer o nosso país habitável, consciente e gozosamente (digo eu) habitável por todos como alternativa ao mítico «lá fora» com que, com frequência, enchemos as nossas frustrações saudosistas.

Notas

¹OMS/FISE, *Recomendações da Conferência Internacional sobre cuidados primários de saúde*. Alma Ata, 1978.

²OMS, *As Metas da Saúde para Todos: Metas da Estratégia Regional Europeia da Saúde para Todos*. Lisboa: DEPS, 1985.

É interessante anotar que Portugal cumpriu, através do trabalho voluntário dos profissionais da área, existindo não (felizmente!) um «Sistema», mas uma «Rede» Nacional de Documentação e Informação de Saúde.

³ Paul WEISS, *Health and biomedical information in Europe*. Copenhaga: OMS, 1986.

⁴ M. Justina IMPERATORI, *Hábitos de leitura de médicos e enfermeiros dos Centros de Saúde*. Lisboa, 1987.

⁵ LILACS—Literatura Latino-Americana em Ciências da Saúde, base de dados da BIREME: Centro Latino-Americano do Caribe de Informação em Ciências da Saúde; Organização Panamericana da Saúde — S. Paulo.

⁶ MEDLINE, base de dados da MEDLARDS — Medical Literature Analysis and Retrieval

System; National Library of Medicine, Washington.

⁷ É urgente discutir a questão (que levanta agora em Espanha, no campo da saúde, grande celeuma) da formação dos profissionais de documentação de áreas científicas e técnicas.

⁸ Grupo de Trabalho da BAD em vias de tornar-se em Associação Portuguesa de Documentação e Informação de Saúde — APDIS.

⁹ *Notícia BAD*, Lisboa S. 2, 1(2) Set-Out. 1990.

1. CD-ROM — Uma nova técnica de registo

Os finais da década de 70, a técnica de registo e reprodução do som, por meio de raios laser, sofre um significativo aperfeiçoamento. Actualmente, o produto resultante desta nova tecnologia, entrou de tal forma no nosso quotidiano que, ao lançarem as suas «novidades discográficas», raras são as editoras que não as gravam na versão-suporte CD.

Da mesma forma, os antigos gira-discos vão sendo substituídos por modernos leitores de CD; com o desenvolvimento da nova tecnologia, apura-se a qualidade dos produtos, aperfeiçoa-se o registo e a reprodução do som.



Fig. 1 — Do gira-discos ao leitor de CD.

A nova técnica de registo de som é igualmente utilizada para registar dados sob a forma de textos, dados numéricos e imagens, mas numa versão compacta. Trata-se do compact disc, ou compact Disk Read Only Memory, com um diâmetro de 12 cm e uma espessura