Marianne Zelmanowicz de Abreu

AVALIAÇÃO DE UM SITE DE INFORMAÇÃO E PREVENÇÃO DE SAÚDE:
a visão dos usuários e de especialistas

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação da Fundação Cesgranrio, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Avaliação

Orientadora: Profa. Dra. Christina Marília Teixeira da Silva

Rio de Janeiro
2009

Livros Grátis

http://www.livrosgratis.com.br

Milhares de livros grátis para download.

A162 Abreu, Marianne Zelmanowicz de
Avaliação de um site de informação e prevenção de saúde: a visão dos usuários e de especialistas / Marianne Zelmanowicz de Abreu. - 2009.
53 f. ; 30 cm.

Orientadora: Profa. Dra. Christina Marília Teixeira da Silva.
Dissertação (Mestrado Profissional em Avaliação) - Fundação Cesgranrio, 2009.

Bibliografia: f. 46.

1. Sistemas de recuperação da informação – Medicina - Avaliação. 2. Medicina – Recursos de redes de computadores - Avaliação. 3. Sistemas acadêmicos da Web – Brasil – Avaliação. I. Silva, Christina Marília Teixeira da. II. Título.

CDD 025.0661

Ficha catalográfica elaborada por Vera Maria da Costa Califfa (CRB7/2051)

Autorizo, apenas para fins acadêmicos e científicos, a reprodução total ou parcial desta dissertação.

Assinatura

Data

MARIANNE ZELMANOWICZ DE ABREU

AVALIAÇÃO DE UM *SITE* DE INFORMAÇÃO E PREVENÇÃO DE SAÚDE : a visão dos usuários e de especialistas

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação da Fundação Cesgranrio, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Avaliação.

Aprovada em 4 de maio de 2009

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. CHRISTINA MARÍLIA TEIXEIRA DA SILVA
Fundação Cesgranrio

Profa. Dra. ANGELA CARRANCHO DA SILVA
Fundação Cesgranrio

Prof. Dr. ALBERTO JOSÉ DA COSTA TORNAGHI
Universidade Estácio de Sá

O poder de interação não está fundamentalmente nas tecnologias, mas nas nossas mentes.

(José Manuel Moran)

Dedico este trabalho aos meus amados filhos, Anita e Rodrigo!

AGRADECIMENTOS

À Professora Doutora Christina Marília Teixeira da Silva, pela orientação atenta e incansável, sempre, acompanhada de excelentes sugestões.

Aos Professores Doutores Alberto José da Costa Tornaghi e Angela Carrancho da Silva, pela participação na Banca Examinadora.

Aos funcionários Nilma Gonçalves Cavalcante, Valmir Marques de Paiva, Vera Maria da Costa Califfa e Ivan Barbosa, pela atenção dispensada.

À Fundação Cesgranrio e à Fundação APLUB de Crédito Educativo, pelas bolsas de estudo concedidas.

Ao site ABC da Saúde, por, generosamente, configurar-se como objeto desta avaliação.

Agradeço a Antonio Carlos, Rolf, Elisabete e a todos os meus amigos, pelo apoio e entusiasmo.

A todos que, de alguma maneira, ajudaram para que este trabalho se realizasse.

RESUMO

Tendo em vista o grande e crescente número de internautas que visitam o *site* ABC da Saúde, o objetivo geral do estudo foi avaliar a qualidade desse *site* e o grau de satisfação por ele alcançado junto aos seus usuários. A metodologia escolhida para desenvolver o estudo é de natureza quantiqualitativa e a análise dos dados foi feita por meio de estatística descritiva, envolvendo a elaboração de tabelas e gráficos, bem como o cálculo de medidas. Visando responder às questões do estudo, foram obtidos dados junto aos usuários do *site* ABC da Saúde, assim como aqueles provenientes do julgamento de especialistas. Para a obtenção dos dados foram utilizados uma Ficha de Avaliação de *Site*s e um Formulário Eletrônico disponibilizado no *site*. Os resultados do estudo indicaram que o *site* é de boa qualidade tanto pela avaliação dos especialistas quanto na opinião de seus usuários. Verificou-se, também, que o *site* atende as expectativas dos usuários, que mostram alto nível de satisfação em relação ao conteúdo nele disponibilizado. No estudo, são feitas recomendações no sentido de aprimorar a qualidade do *site*.
Palavras-chave: Avaliação. Saúde. Internet.

ABSTRACT

In view of the increasingly large number of internet users accessing the website ABC da Saúde (ABC of Health), the overall purpose of this study was to assess the quality of health-care information provided therein, as well as the degree of user satisfaction. The methodology chosen to develop the study used both quantitative and qualitative approaches to research, with data analysis being carried out by means of descriptive statistics, involving the elaboration of tables, graphs, and measurement calculations as well. In response to the issues raised by the investigation, data were gathered from ABC da Saúde (ABC of Health) website visitors as well as those elicited from experts. For the collection of data the instruments used were: Website Evaluation Sheet and Electronic Form provided on the website. The study findings point to the good content quality of the website, according to the evaluation of both experts and website users. It has also been noted that the website meets user expectations, who show a high satisfaction level with respect to the material available thereby. In the study, a few recommendations are offered with a view to enhance the content quality of the website under investigation.
Keywords: Evaluation. Health. Internet.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	Página inicial do *site* ABC da Saúde.....	20
Figura 2	Apresentação da Dieta do Mediterrâneo, dentro do *site* ABC da Saúde.....	21
Figura 3	Artigo sobre Síndrome de Down.....	22
Gráfico 1	Distribuição percentual dos internautas segundo a Região da Federação.....	24
Gráfico 2	Distribuição percentual dos internautas segundo a idade.....	25
Gráfico 3	Distribuição percentual dos internautas segundo o sexo.....	25
Gráfico 4	Distribuição percentual dos internautas segundo o grau de instrução.	26
Gráfico 5	Distribuição percentual dos internautas segundo a ocupação principal.....	26
Gráfico 6	Distribuição percentual dos internautas segundo a renda.....	27
Gráfico 7	Distribuição percentual dos internautas segundo a condição de possuir plano de saúde.....	27
Gráfico 8	Distribuição percentual dos internautas segundo a nota atribuída ao seu plano de saúde.....	28
Gráfico 9	Distribuição percentual dos internautas segundo o meio utilizado para acessar o *site* ABC da Saúde.....	28
Gráfico 10	Distribuição percentual dos internautas segundo a frequência com que acessam o *site* ABC da saúde.....	29
Gráfico 11	Distribuição percentual dos internautas segundo a avaliação da linguagem utilizada no *site* ABC da Saúde.....	30
Gráfico 12	Distribuição percentual dos internautas segundo a confiança em relação ao material disponibilizado no *site* ABC da Saúde.....	31
Gráfico 13	Distribuição percentual dos internautas segundo o nível de satisfação.....	31
Gráfico 14	Distribuição percentual dos internautas segundo o conhecimento sobre a autoria dos artigos.....	32
Gráfico 15	Distribuição percentual dos internautas segundo a finalidade com que utilizam o *site* ABC da Saúde.....	32
Gráfico 16	Distribuição percentual dos internautas segundo a procura por auxílio médico após leitura de artigo do *site* ABC da Saúde.....	33
Gráfico 17	Distribuição percentual dos internautas segundo a utilização do conteúdo do *site* ABC da Saúde durante uma consulta médica.....	33
Gráfico 18	Distribuição percentual dos internautas segundo o uso das informações para fazer perguntas ao médico na hora da consulta.....	34

Gráfico 19 Distribuição percentual dos internautas segundo a reação do médico em relação ao nível de informação do paciente..... 34

Gráfico 20 Distribuição percentual dos internautas segundo a prática da automedicação..... 35

Gráfico 21 Distribuição percentual dos internautas segundo a percepção da internet como um consultório virtual..... 35

Gráfico 22 Distribuição percentual dos internautas segundo os cuidados que têm com sua saúde por influência do *site* ABC da Saúde..... 36

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Distribuição percentual dos internautas segundo a especialidade médica buscada.....	29
Tabela 2	Distribuição percentual dos internautas segundo as notas atribuídas ao site.....	36
Tabela 3	Notas atribuídas pelos especialistas nas questões fechadas do instrumento.....	40
Tabela 4	Classificação segundo a pontuação total.....	40
Tabela 5	Frequência da mediana das notas atribuídas pelos especialistas.....	41

SUMÁRIO

1 **INTRODUÇÃO**..... 13

1.1 OBJETIVOS E JUSTIFICATIVA DO ESTUDO..... 16

1.2 QUESTÕES DO ESTUDO..... 17

2 **METODOLOGIA**..... 18

2.1 COLETA DE DADOS..... 18

2.2 INSTRUMENTOS..... 18

2.3 TRATAMENTO DOS DADOS..... 18

2.4 LIMITAÇÕES DO ESTUDO..... 19

3 **O *SITE* ABC DA SAÚDE**..... 20

4 **RESULTADOS**..... 24

4.1 RESULTADOS DA PESQUISA ELETRÔNICA..... 24

4.1.1 Comentários contendo elogios..... 37

4.1.2 Comentários contendo sugestões..... 38

4.1.3 Comentários com solicitação de informações..... 39

4.2 RESULTADOS DA AVALIAÇÃO REALIZADA POR ESPECIALISTAS..... 39

4.3 RECOMENDAÇÕES..... 44

REFERÊNCIAS..... 46

ANEXOS..... 47

1 INTRODUÇÃO

> Imagino que alguém poderia dizer: “Por que você não me deixa em paz? Não quero ter nada a ver com sua Internet, sua civilização tecnológica ou sua sociedade em rede! Só quero viver a minha vida!” Bem, se esta é a sua posição, tenho más notícias para você. Se você não se importa com as redes, as redes se importarão com você, de todo modo. Pois, enquanto quiser viver em sociedade, neste tempo e neste lugar, você terá de estar às voltas com a sociedade de rede. Porque vivemos na Galáxia da Internet (CASTELLS, 2003, p. 230).

Vallejo (2007, p. 27) considera que uma das características que identifica a sociedade da informação é o uso massivo e generalizado das tecnologias de informação e comunicação:

A respeito da atual sociedade da informação, Vallejo (2007, p. 22) afirma:

> São precisamente as mudanças na capacidade de acesso à informação as que provocam um processo de transformações sociais de tanto alcance como a provocada pela brusca erupção de recursos ou instrumentos que evoluíram nas ocasiões anteriores ao largo da história. A disponibilidade de novos meios tecnológicos tem atuado como uma nova porta que se abre diante de um mundo de possibilidades.

Graças ao impressionante progresso tecnológico, alavancado pelas telecomunicações e pela informática, a Internet tornou-se um fenômeno de massa ímpar na sociedade contemporânea. O grande potencial revolucionário da Internet baseia-se em três aspectos importantes: interatividade, conectividade global e independência da localização geográfica.

A Internet surgiu nos anos 60, como uma pequena rede de um projeto militar, tendo sofrido uma grande expansão quando passou a ser utilizada pelos meios acadêmicos e científicos. Nos anos 90, ela se popularizou devido, principalmente, ao desenvolvimento do *World Wide Web* ou *Web* (WWW). Atualmente, ela constitui um importante meio de comunicação oferecendo, cada vez mais, diferentes tipos de serviços (SILVA, 2007).

Até pouco tempo atrás, os aplicativos principais da Internet eram o correio eletrônico, o serviço de *news*, o *login* remoto em qualquer máquina da rede e a transferência de arquivos. Tudo isso mudou com o aparecimento e a popularização da *World Wide Web*, ou a grande teia de alcance mundial. A utilização de hipertexto, multimídia, arquitetura cliente-servidor e comunicação segura; tais quesitos aliados

a uma interface agradável e lúdica, fácil de ser apreendida e usada, e a uma grande quantidade de informações disponíveis revolucionaram a Sociedade da Informação. E, assim, o sonho de ligar todo o planeta, por meio de redes de comunicação, tomou forma.

O armazenamento e a transmissão de informação a partir da rede representam uma revolução científica, tecnológica, social e econômica, equivalente à invenção da imprensa tipográfica por Johannes Gutenberg, há mais de 400 anos. Representam, também, um novo paradigma para o famoso conceito de "aldeia global", proposto nos anos 70, pelo canadense Marshall McLuhan (MCLUHAN, 1962).

Uma das principais características da rede é a sua interconectividade, ou seja, qualquer computador, de qualquer marca ou tecnologia, pode ser conectado aos demais através da Internet, utilizando uma linguagem comum de comunicação chamada *Transmission Control Protocol/Internet Protocol (*TCP/IP), tornando-a verdadeiramente universal e acessível para todos. Além do correio eletrônico, um serviço muito usado da Internet é o *HyperText Transfer Protocol (*HTTP), que permite transmitir multimídia (texto, imagens, sons, vídeos etc.) e hipertexto (texto interligado entre si através de vínculos, ou *links*).

Em abril de 2008, o número de internautas brasileiros que acessaram a *web* a partir de conexões domésticas girou em torno de 22,4 milhões (IBOPE, 2008). Essa taxa de crescimento está amparada no aumento significativo (53%) do número de internautas que usam conexões domésticas de banda larga, atingindo 18,3 milhões de brasileiros ou 82% do total de usuários. Esse número tende a crescer de forma extraordinária, visto que a Internet oferece publicamente uma impressionante variedade de dados e informações acondicionados de inúmeras maneiras. São centenas de milhares de documentos contendo informações e a base de dados *on-line* permite que estes sejam constantemente atualizados.

Na Internet, pode-se encontrar informações sobre, praticamente, todos os assuntos, inclusive os relacionados à medicina e saúde em geral. Tem-se, não apenas os tipos de informações médicas presentes nos meios tradicionais impressos, tais como textos e imagens de artigos científicos e clínicos, revistas, jornais, boletins, manuais, relatórios técnicos e de casos, livros, listas e catálogos, mas também outros meios digitais, como gravações de áudio e vídeo, desenhos animados, imagens e textos interativos. A rede serve não só como um veículo de

acesso conveniente à informação médica disponível, mas também possibilita a realização de pesquisas eletrônicas e a localização das fontes de informação de forma muito rápida.

A Internet é uma espécie de computador gigantesco e de alcance mundial, com capacidade de armazenagem ilimitada. Por exemplo, dois médicos que estão consultando um paciente na rede, enviando e recebendo radiografias e conversando entre eles, através de canais de voz, podem estar localizados em salas ao lado do mesmo prédio ou a 20.000km de distância. O telediagnóstico – a avaliação de imagens radiológicas, endoscópicas, histológicas e de exames gráficos cardiológicos ou de lesões dermatológicas – pode ser efetuado à distância por imagens transmitidas por Internet de banda larga ou via satélite. A transmissão ao vivo de procedimentos cirúrgicos, com especialistas orientando o diagnóstico e o tratamento, é um campo ainda pouco desenvolvido e que pode ser de grande importância para casos mais complexos, frente a pouca experiência de um cirurgião – em especial nas urgências – ou quando o paciente ou sua família expressam o desejo de um outro cirurgião acompanhar a operação. Enfim, mais do que em qualquer outro meio de comunicação de massa, tem sido possível observar a rápida incorporação da telemedicina à cultura médica, de modo a atuar como um importante instrumento de ensino, atendimento e pesquisa, em que a base de dados *on-line* permite atualização constante.

Na esteira dessa nova utilização da Internet, foi criado, em 2001, o *site* ABC da Saúde, de caráter institucional e idealizado com o objetivo geral de informar sobre prevenção de saúde à população leiga. O *site* tem por filosofia vincular o paciente ao médico e não substituí-lo, proporcionando assim condições ao paciente/internauta de não fazer uso indevido de medicamentos e de ter informação suficiente para manter sua saúde. Para isso, o *site* conta com um acervo de 638 artigos médicos, 247 deles traduzidos para o inglês e 100 para o espanhol. O *site* ABC da Saúde (2001) tem marcado posição no mercado como um *site* sério, confiável e que respeita as regras impostas pelo Conselho de Medicina sobre veiculação de material médico e pelos padrões internacionais quanto à qualidade de seu conteúdo, mesmo que essas regras sejam tácitas e que muito ainda esteja para ser normatizado.

Pesquisa feita pela autora do estudo, em 2005, quando levantou o perfil do internauta, seus interesses e comportamento em relação às informações veiculadas, revelou que, ávido por informações médicas, o usuário do *site* ABC da Saúde tenta suprir as necessidades de informações sobre saúde que não consegue obter por meio dos sistemas de saúde público e privado. Apurou-se que 99% dos respondentes consideravam os artigos úteis, com linguagem clara e objetiva. A pesquisa comprovou, ainda, a satisfação dos usuários do *site* com o material disponibilizado.

O tema saúde gera por si só interesse imediato. Quando os internautas buscam, no ABC da Saúde, a resolução de seus problemas, eles estão colocando, no *site*, a mesma entrega e confiança que têm no médico. Delegam a este meio virtual o mesmo poder que depositam no profissional de saúde. É consenso geral que a maioria da população brasileira tem, na automedicação[1], um processo natural e atávico de sobrevivência e, por esse motivo, a facilidade de uso da Internet promove uma natural busca de informações sobre saúde na *Web*. É possível afirmar que a Internet, diante da crescente falência do sistema público de saúde brasileiro, é um meio eficiente de obtenção de esclarecimentos sobre medicina e prevenção de saúde para aqueles que, de alguma forma, têm acesso à rede. Pesquisa realizada indicou que 85% dos internautas acessam ou procuram assuntos de saúde na rede, antes ou depois de ir a uma consulta médica (COMO..., 2007).

1.1 OBJETIVOS E JUSTIFICATIVA DO ESTUDO

Tendo em vista o exposto anteriormente, o objetivo geral deste estudo foi avaliar a qualidade do *site* ABC da Saúde e o grau de satisfação alcançado pelo mesmo junto aos seus usuários. É importante colocar que, devido ao número crescente de internautas que visitam o *site* ABC da Saúde, a autora deste estudo, como jornalista e colaboradora deste *site*, considerou importante avaliá-lo a fim de verificar se o *site* é de boa qualidade e se está conseguindo atingir a finalidade com a qual foi criado, que é o de ser fonte de educação e prevenção de saúde.

[1] A automedicação – um dos graves problemas de saúde do nosso país, que deve ser evitado – é a prática de ingerir substâncias medicamentosas por conta e risco próprios, sem o acompanhamento de um profissional. Ela ocorre quando o indivíduo tem algum sintoma e decide tratar-se sem consultar um médico ou quando é medicado por outra pessoa não habilitada para isso. A automedicação pode agravar os efeitos colaterais e indesejáveis dos medicamentos. “Pelo menos 50% das vendas dos medicamentos tradicionais do mercado brasileiro correspondem à automedicação” (UNICAMP, 2000).

Os resultados obtidos com a aplicação dos instrumentos elaborados no estudo poderão ser usados como referência para possíveis reformulações do *site* com vistas à sua melhoria, bem como poderão ser utilizados por pesquisadores que estejam desenvolvendo estudos de mesma natureza e demais interessados no tema em questão.

1.2 QUESTÕES DO ESTUDO

A partir do objetivo proposto foram formuladas as seguintes questões:

1. Quais são as principais características do *site*?
2. Qual é o perfil do usuário do *site*?
3. Com que finalidade o internauta acessa o *site*?
4. Até que ponto o *site* é capaz de atender às expectativas do usuário?
5. O *site* pode ser considerado de boa qualidade?

2 METODOLOGIA

O presente estudo avaliativo é de natureza quantiqualitativa. Visando responder as questões do estudo, foram obtidos dados junto aos usuários do *site* ABC da Saúde, bem como aqueles provenientes do julgamento de especialistas. Além disso, foram incluídos dados relativos a observações não-estruturadas realizadas pela autora do estudo.

2.1 COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi realizada pela autora do estudo no período de outubro a dezembro de 2008. No mês de outubro, especialistas avaliaram o *site* utilizando instrumento adaptado de Silva (2007). No período de outubro a novembro, foram obtidos dados junto aos usuários do *site* ABC da Saúde, que responderam, de forma anônima – ainda que na questão abertas alguns tenham se identificado, a um formulário eletrônico disponibilizado no próprio *site*. No mês de novembro, foram coletados os dados de tráfego do *site* ABC da Saúde (2001) obtidos por meio do ALEXA, instrumento que mede quantos usuários visitam um *site* da *Web*.

2.2 INSTRUMENTOS

Ficha de Avaliação de *Site*s: elaborada com a finalidade de se avaliar a qualidade do *site* na opinião de profissionais da área de saúde e comunicação. A ficha, contendo questões abertas e fechadas, foi devidamente validada por três especialistas (ANEXO A). As sugestões feitas pelos especialistas foram incorporadas ao instrumento.

Formulário eletrônico: elaborado com o objetivo de se levantar o perfil do usuário e suas expectativas em relação ao *site*. Para isso reformulou-se instrumento aplicado em 2005. O instrumento atual contém 21 questões fechadas e uma questão aberta (ANEXO B).

2.3 TRATAMENTO DOS DADOS

Para a análise das respostas dadas às questões fechadas foi utilizada estatística descritiva, dessa forma, envolvendo a elaboração de tabelas e gráficos e

o cálculo de medidas. Concernente às questões abertas, realizou-se uma análise qualitativa.

2.4 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

Os resultados, conclusões e recomendações do estudo são válidos somente para o *site* ABC da Saúde (2001), mesmo que estes possam beneficiar outros *site*s de saúde veiculados pela Internet. Em função de limitações de tempo, os dados de tráfico levantados no ALEXA foram contabilizados apenas durante o mês de novembro e o formulário eletrônico, disponibilizado aos internautas, ficou no ar entre 22 de outubro e 24 de novembro de 2008.

3 O *SITE* ABC DA SAÚDE

No final da década de 90, uma tentativa de organizar um Centro de Prevenção de Câncer, na cidade de Porto Alegre, RS, viu-se frustrada pela pouca compreensão dos serviços de saúde da época em investir na prestação de serviços para a promoção da saúde. Foi, então, que um grupo de médicos – muito deles professores da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) – teve a ideia de utilizar a Internet, grande meio de comunicação que despontava no Brasil, como instrumento de divulgação e orientação na área de saúde. A intenção era disponibilizar, de forma simples e acessível, para milhões de internautas leigos o melhor da evidência científica.

No início, seguindo um roteiro elaborado pelos médicos idealizadores do *site*, foram elaborados 300 artigos abordando assuntos médicos mais comuns. Esse número de artigos foi considerado adequado, pois estava de acordo com o recomendado pelo *site* americano *Centers for Disease Control and Prevention* (2000), referência do projeto à época. No dia 18 de outubro de 2001, foi lançado o *site* ABC da Saúde (2001), em língua portuguesa, com o objetivo de informar sobre prevenção de saúde à população leiga.

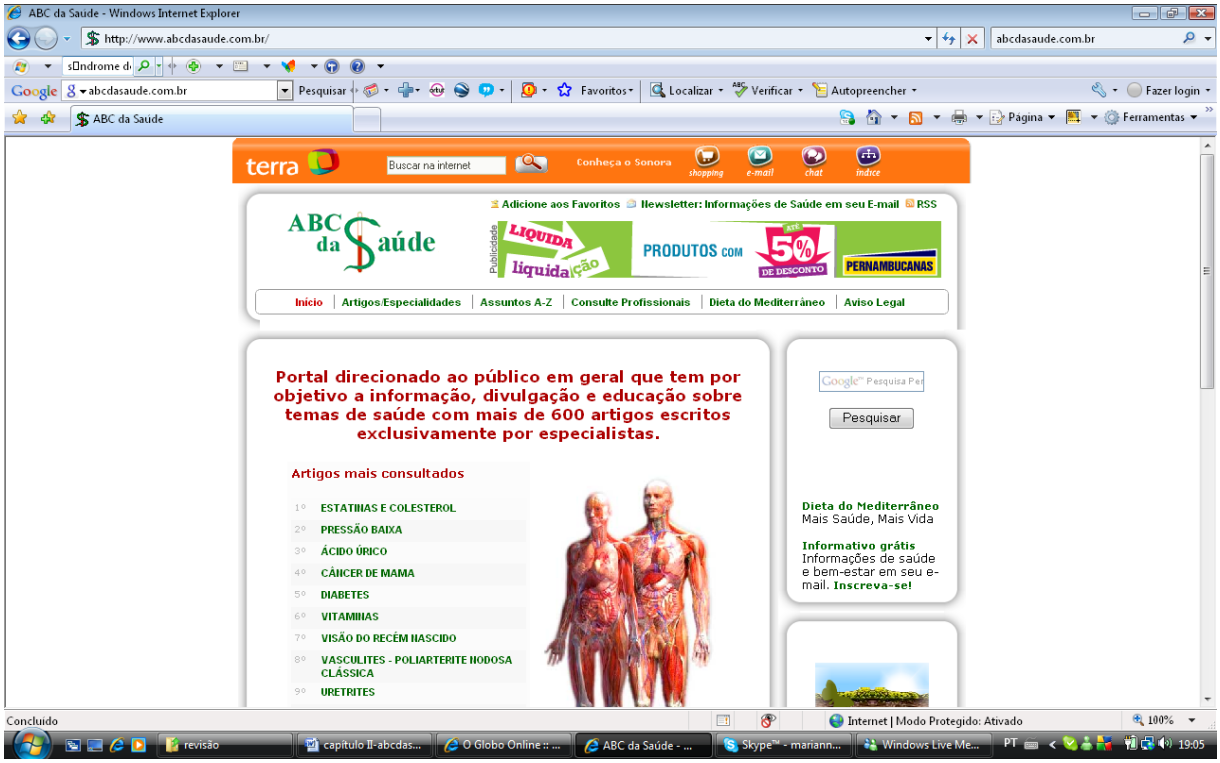


Figura 1 – Página inicial do *site* ABC da Saúde.
Fonte: ABC da Saúde. (2009).

O ABC da Saúde, imediatamente, entrou no gosto dos internautas e, após um ano no ar, atingiu um número tão expressivo de visitantes, que mais artigos foram sendo escritos e, atendendo à solicitação de frequentadores, elaborou-se um pequeno guia com a finalidade de ajudar o internauta no contato com seu médico. O *site* ganhou muitos prêmios, nacionais e internacionais, como reconhecimento de sua importância. Em 2003, em Portugal, foi lançada uma enciclopédia, com 15 fascículos, reunindo 250 artigos do *site*, cujos 375.000 exemplares rapidamente se esgotaram. Em 2005, foi lançado o livro Dieta do Mediterrâneo (ZELMANOWICZ et al., 2005), editado pela Equipe ABC da Saúde, com artigos sobre estilo de vida saudável e regime alimentar.

Figura 2 – Apresentação da Dieta do Mediterrâneo, dentro do *site* ABC da Sáude.
Fonte: ABC da Saúde, (2009).

Hoje, 638 artigos já estão no *site*, com registro de acesso mensal superior a um milhão e meio de visitas direcionadas. Em 2007, foi realizada uma parceria com o Portal Terra (2007) para somar forças na divulgação de como cada indivíduo pode viver mais e melhor, abrindo, desse modo, um importante canal de comunicação visando à melhoria da saúde da população, 'bem' que é um direito de cada cidadão e um dever do Estado em manter. Até o momento, o *site* ABC da Saúde já tinha sido acessado por internautas localizados em 192 países, segundo pesquisa do *Google*

Analytics. De acordo com o mapeamento de tráfico realizado pelo ALEXA, pode-se afirmar que o *site* ABC da Saúde é o mais acessado no Brasil e na América Latina, no que se refere a buscas sobre assuntos de saúde. Em média, o *site* recebe 55.000 (cinquenta e cinco mil) acessos por dia, conforme relatório auditado pelo *Google Analytics*. Ele foi citado, pela Revista Veja (O CONSULTÓRIO..., 2005), como “o melhor *site* de consulta sobre saúde privada, em nível nacional e internacional”.

O ABC da Saúde Informações Médicas Ltda. atua, a partir de seu *site*, com o objetivo de veicular informações e orientações de caráter educativo na área da saúde, auxiliando, desta forma, a prevenção e o controle de doenças e problemas de saúde coletiva, sem indicar tratamentos ou medicamentos. O *site* tem seus artigos escritos exclusivamente por médicos e profissionais da área de saúde de absoluta idoneidade e titularidade, cobrindo as mais diversas especialidades médicas reconhecidas pelo Conselho Federal de Medicina. Os tópicos cobertos pelos artigos são: Anestesiologia, Angiologia e Cirurgia Vascular, Cancerologia, Cardiologia, Cirurgia Geral, Cirurgia Plástica, Cirurgia Torácica, Dermatologia, Educação Física, Endocrinologia, Enfermagem, Fonoaudiologia, Gastroenterologia, Geriatria, Ginecologia e Obstetrícia, Hematologia, Infectologia, Medicina Interna, Nefrologia, Neurologia, Odontologia, Oftalmologia, Ortopedia e Traumatologia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Pneumologia, Proctologia, Psicologia, Psiquiatria, Reumatologia, Sexologia e Urologia.

Figura 3 – Artigo sobre Síndrome de Down.
Fonte: ABC da Saúde, (2009).

Cabe colocar que a política editorial do *site* é pautada na qualificação profissional da sua equipe médica, composta de 50 profissionais da saúde. Adotando uma padronização dos artigos, redigidos em linguagem acessível ao público leigo, sem, no entanto, descuidar do nível técnico e coerente das informações prestadas, aborda praticamente os mais importantes tópicos de saúde, tendo sempre o cuidado para que o Portal não seja um instrumento a consultas médicas, diagnóstico clínico, prescrição de medicamentos, ou tratamentos de doenças e problemas de saúde, uma vez que a consulta pressupõe diálogo, avaliação do estado físico e mental do paciente, sendo necessário aconselhamento pessoal antes de qualquer exame e/ou procedimento médico.

A credibilidade do *site* ABC da Saúde é reforçada pelo relacionamento que este mantém com entidades médicas e odontológicas, tais como o Sindicato Médico do Rio Grande do Sul (SIMERS) - Associação Médica do Rio Grande do Sul (AMRIGS) e Associação Brasileira de Odontologia (ABO), bem como pela entidade internacional *HON CODE* ou Código de Conduta para *site*s *Web* de medicina e saúde.

Felizmente, de uma maneira geral, as pessoas não se contentam mais com informações incompletas, pouco claras e de conteúdo duvidoso, e partem em busca de informações cada vez mais amplas, esclarecedoras e de confiança. Portanto, é, na esteira dessa tendência, que o *site* ABC da Saúde vem ampliando a sua abrangência para países de língua espanhola, através do *site ABC de la Salud* e, em língua inglesa, com o *site ABC Salutaris.*

Além disso, uma maior aproximação com o *site* Corpo Saudável, associado do ABC da Saúde, está prevista, também, para que se faça uma ampliação de assuntos paralelos ou convergentes, tais como cuidados com o corpo, especialmente pele e exercícios, com a nutrição, com a maturidade, além de artigos sobre psicologia e educação sexual.

O ALEXA, instrumento *on-line* que mede a visitação ou tráfego diário de um *site*, foi empregado durante todo o mês de novembro de 2008, a fim de serem coletados os dados de tráfego do *site* ABC da Saúde. Verificou-se que ele atingiu a marca de 1.803.684 visitas/mês, ou seja, em média 60.122,80 visitas por dia (ANEXO C). Essa expressiva visitação mensal revela que o *site* ABC da Saúde pode ser considerado um fenômeno de audiência.

4 RESULTADOS

Neste capítulo, são apresentados os resultados relativos a: (a) Pesquisa Eletrônica realizada junto aos usuários do *site* ABC da Saúde; e (b) Avaliação do *site* realizada por especialistas. São expressas também as conclusões e recomendações do estudo.

4.1 RESULTADOS DA PESQUISA ELETRÔNICA

Foram coletados dados junto aos usuários do *site* ABC da Saúde (2001) que responderam ao formulário eletrônico (ANEXO A) disponibilizado no próprio *site*, no período de 22 de outubro a 24 de novembro de 2008, tendo-se obtido 312 formulários válidos. O instrumento foi construído a partir de um formulário já existente, aplicado em 2005. Com base nos dados obtidos, foram elaborados gráficos que são apresentados e comentados a seguir.

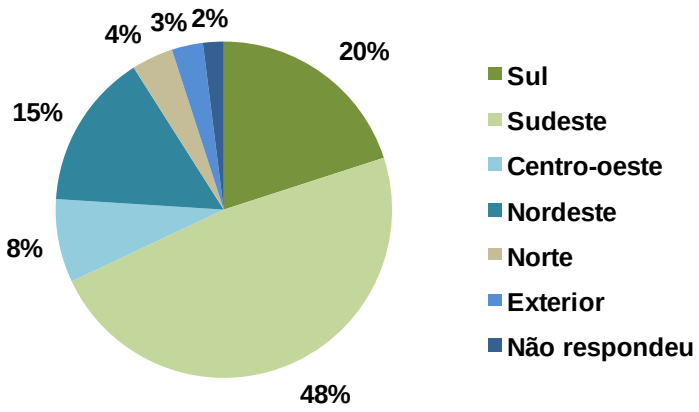


Gráfico 1 - Distribuição percentual dos internautas segundo a Região da Federação.
Fonte: A autora (2009).

Com relação à região que o internauta reside, observa-se, no Gráfico 1, que a maior concentração está localizada na região Sudeste, sendo que as regiões Sul e Sudeste correspondem a quase 70% das visitas.

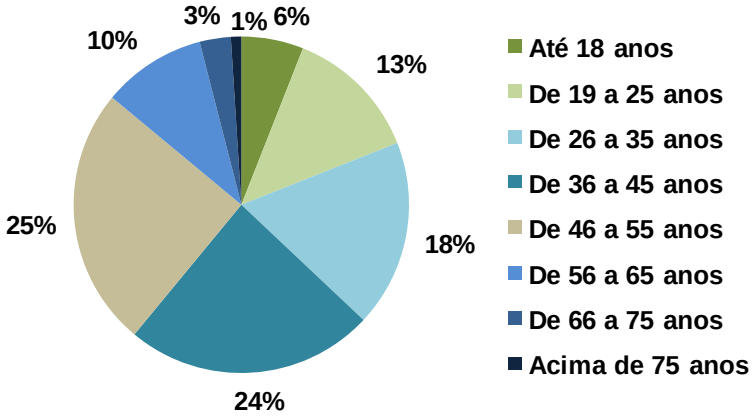


Gráfico 2 - Distribuição percentual dos internautas segundo a idade.
Fonte: A autora (2009).

No Gráfico 2, nota-se que 67% da população leitora do *site* têm idade entre 26 a 55 anos, enquanto que jovens e adolescentes correspondem a 19% dos internautas que acessam o *site*.

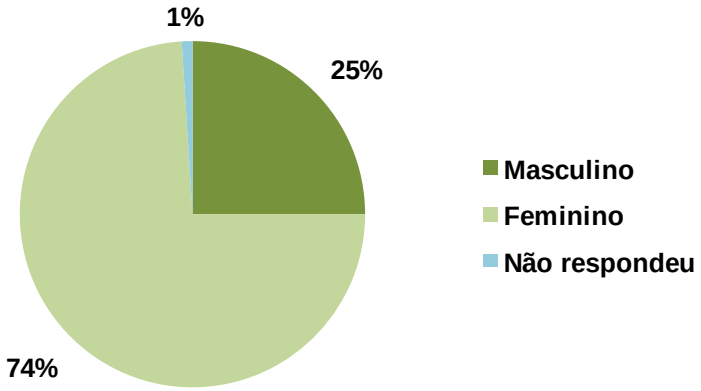


Gráfico 3 - Distribuição percentual dos internautas segundo o sexo.
Fonte: A autora (2009).

Verifica-se que mais de 70% dos internautas que acessam o *site* são do sexo feminino.

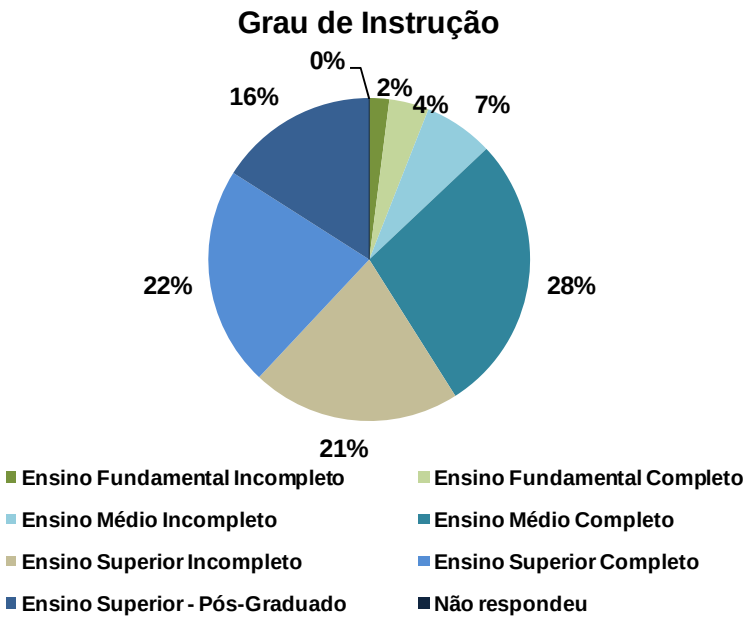


Gráfico 4 - Distribuição percentual dos internautas segundo o grau de instrução.
Fonte: A autora (2009).

Do Gráfico 4, evidencia-se que 90% dos internautas respondentes têm, no mínimo, Ensino Médio Completo, enquanto cerca de 40%, Ensino Superior.

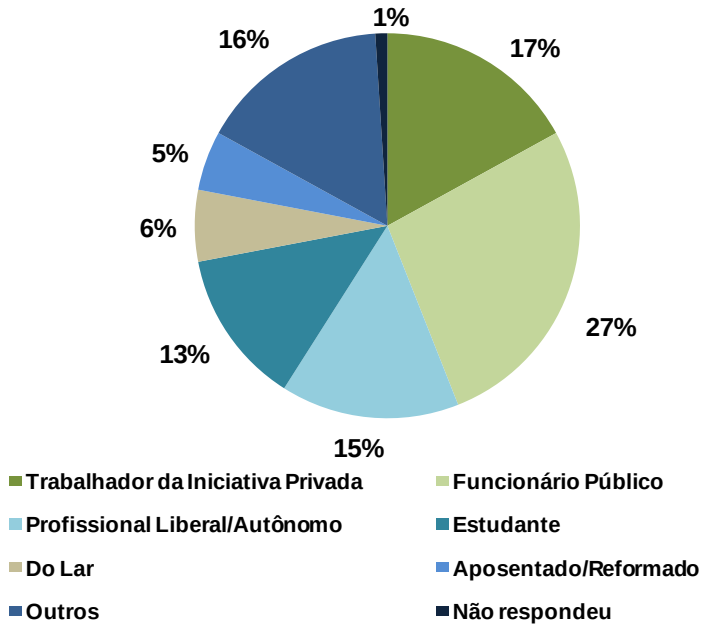


Gráfico 5 - Distribuição percentual dos internautas segundo a ocupação principal.
Fonte: A autora (2009).

O maior percentual (27%) é de funcionários públicos, seguido de trabalhadores da iniciativa privada (17%), profissionais liberais (15%) e estudantes com apenas 13% do total.

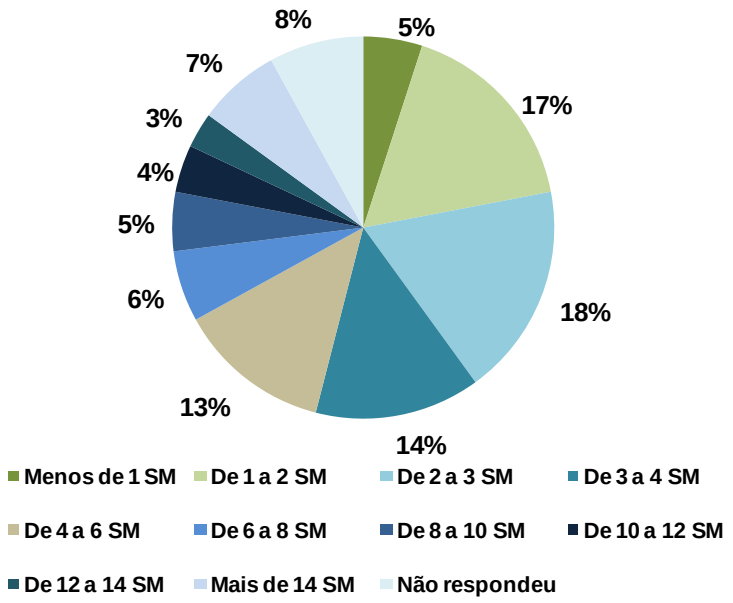


Gráfico 6 - Distribuição percentual dos internautas segundo a renda.
Fonte: A autora (2009).

O Gráfico 6 ilustra que 62% dos internautas informaram ter renda entre 1 e 6 salários mínimos. Apenas 14% apresentam renda superior a 10 salários.

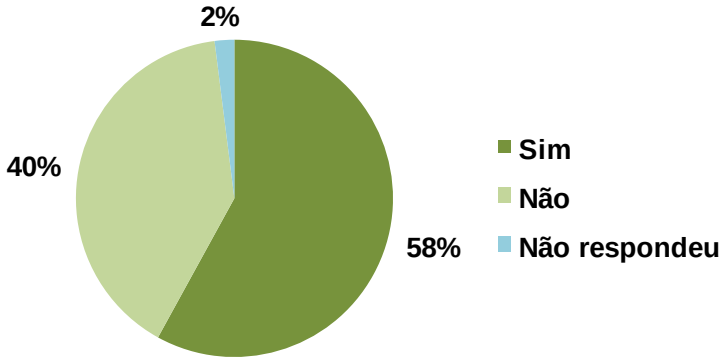


Gráfico 7 - Distribuição percentual dos internautas segundo a condição de possuir plano de saúde.
Fonte: A autora (2009).

No Gráfico 7, verifica-se que apenas 40% dos respondentes indicaram não possuir plano de saúde.

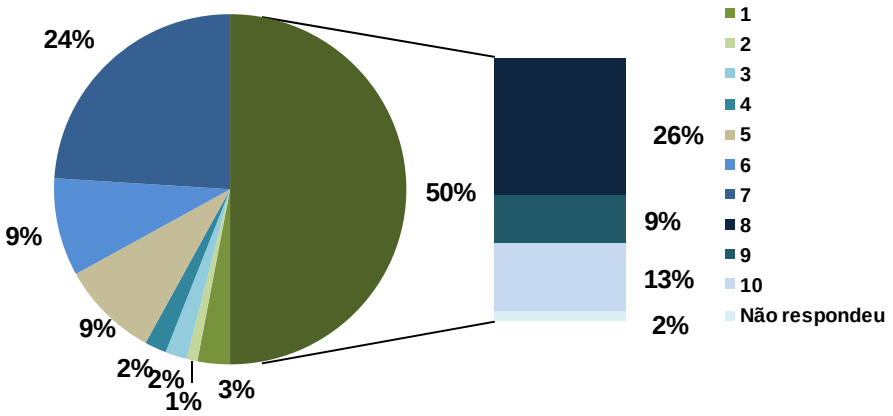


Gráfico 8 - Distribuição percentual dos internautas segundo a nota atribuída ao seu plano de saúde.
Fonte: A autora (2009).

Visualiza-se, no Gráfico 8 que, do universo dos respondentes que possuem plano de saúde, 50% atribuíram notas entre 8 e 10 (em uma escala de 1 a 10), podendo-se perceber que parte expressiva dos usuários está satisfeita com seu plano.

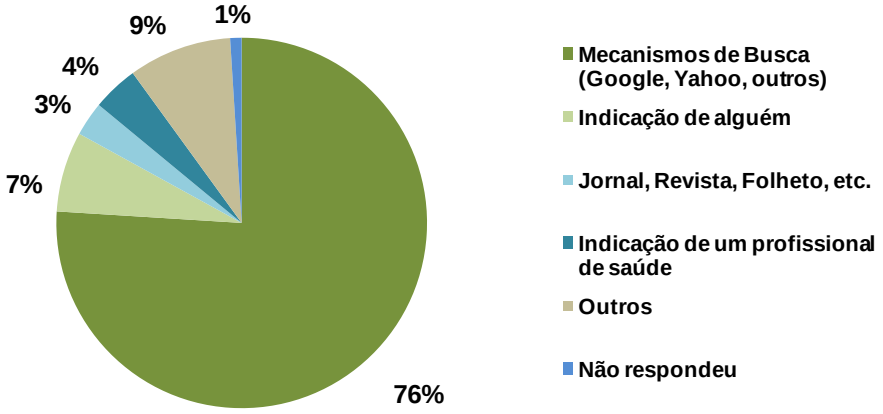


Gráfico 9 - Distribuição percentual dos internautas segundo o meio utilizado para acessar o *site* ABC da Saúde.
Fonte: A autora (2009).

Tendo em vista que a grande maioria das visitas foi realizada por meio de mecanismos de busca, constata-se que os buscadores disponibilizados pela Internet têm sido usados preferencialmente em relação a outros meios, tais como indicação de alguém, jornais e revistas, entre outros.

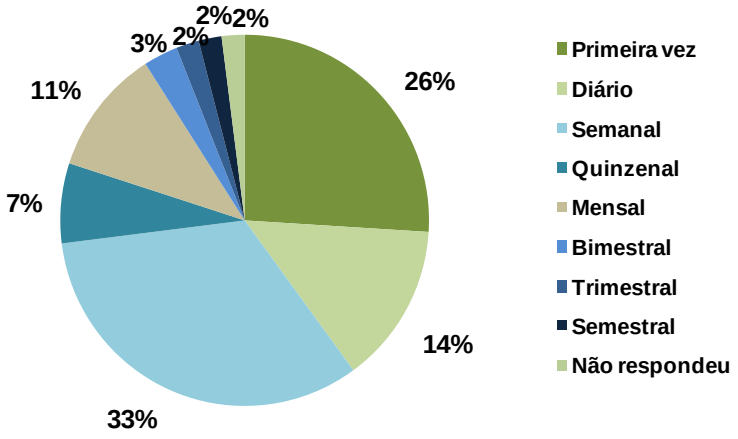


Gráfico 10 - Distribuição percentual dos internautas segundo a frequência com que acessam o *site* ABC da saúde.
Fonte: A autora (2009).

Quase 50% dos internautas que visitam o *site* o fazem diária ou semanalmente. Apenas 26%, dentre aqueles que responderam à pesquisa, estavam visitando o *site* pela primeira vez.

A questão 11 do formulário perguntava a respeito da especialidade médica buscada. A Tabela 1, a seguir, ilustra a distribuição percentual das especialidades médicas pesquisadas pelos internautas.

Tabela 1 - Distribuição percentual dos internautas segundo a especialidade médica buscada.

Especialidade	(%)
Angiologia	1,92
Cancerologia	5,45
Cardiologia	7,37
Cirurgia Geral	0,96
Cirurgia Plástica	1,60
Cirurgia Torácica	0,32
Dermatologia	2,56
Educação Física	0,96
Enfermagem	8,33
Fonoaudiologia	0,96
Gastroenterologia	3,53
Genética Clínica	0,32
Geriatria	1,60
Ginecologia	3,85
Hematologia	1,60
Infectologia	2,88
Medicina Interna	1,28
Nefrologia	1,92
Neurologia	2,56

Continuação

Nutrição	7,05
Odontologia	1,60
Oftalmologia	0,96
Ortopedia/Traumatologia	2,88
Otorrinolaringologia	1,60
Pediatria	3,21
Pneumologia	1,60
Proctologia	0,32
Psicologia	3,85
Psiquiatria	2,24
Reumatologia	1,28
Sexologia	2,24
Urologia	1,92
Não Sei ao Certo	5,13
Outras	9,94
Não Respondeu	4,17
Total	**100,00**

Fonte: A autora (2009).

Pode-se observar que os assuntos relacionados à enfermagem vêm sendo os mais procurados, seguidos de Nutrição, Cardiologia, Cancerologia, Ginecologia, Psicologia e Pediatria.

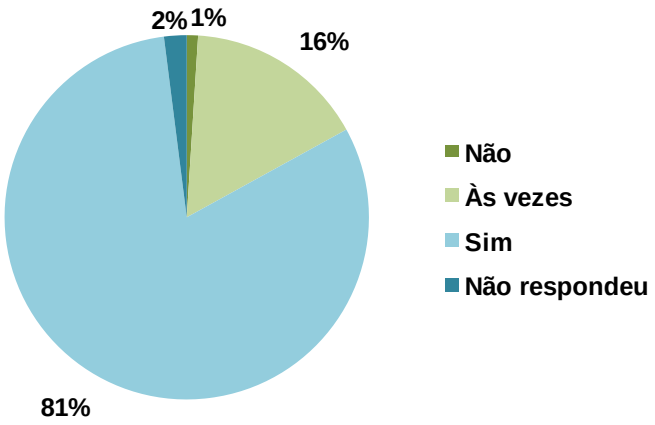


Gráfico 11 - Distribuição percentual dos internautas segundo a avaliação da linguagem utilizada no *site* ABC da Saúde.

Fonte: A autora (2009).

Dentre os pesquisados, 81% dos respondentes consideram a linguagem dos artigos clara e objetiva, facilitando o entendimento do assunto focalizado.

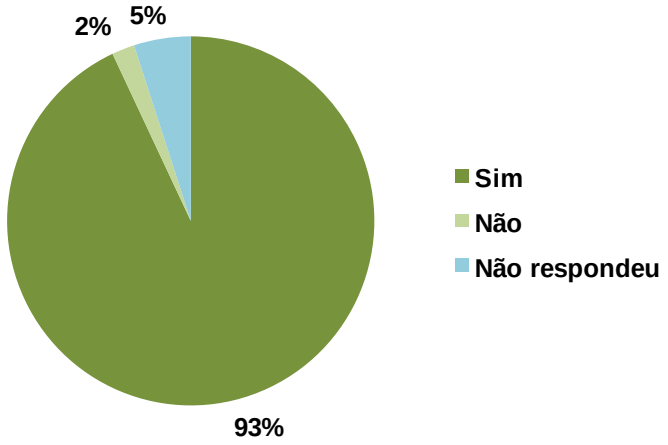


Gráfico 12 - Distribuição percentual dos internautas segundo a confiança em relação ao material disponibilizado no *site* ABC da Saúde.
Fonte: A autora (2009).

O Gráfico 12 mostra que 93% dos internautas confiam nas informações disponíveis no *site*.

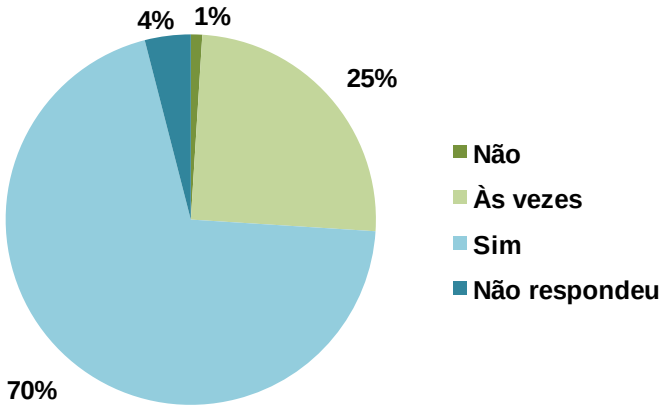


Gráfico 13 - Distribuição percentual dos internautas segundo o nível de satisfação.
Fonte: A autora (2009).

Percebe-se, no Gráfico 13, que o nível de satisfação dos respondentes em relação às informações contidas nos artigos pesquisados, no *site* ABC da Saúde, é alto, visto que 70% deles responderam estar satisfeitos.

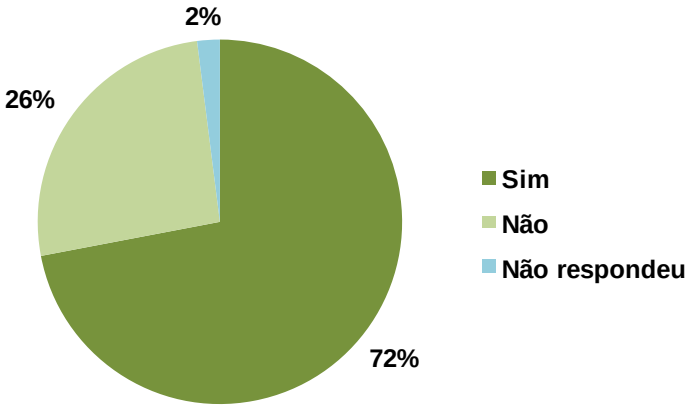


Gráfico 14 - Distribuição percentual dos internautas segundo o conhecimento sobre a autoria dos artigos.

Fonte: A autora (2009).

O estudo revelou que 72% dos respondentes desconhecem que todos os artigos são escritos por uma equipe composta por mais de 40 profissionais da área de saúde.

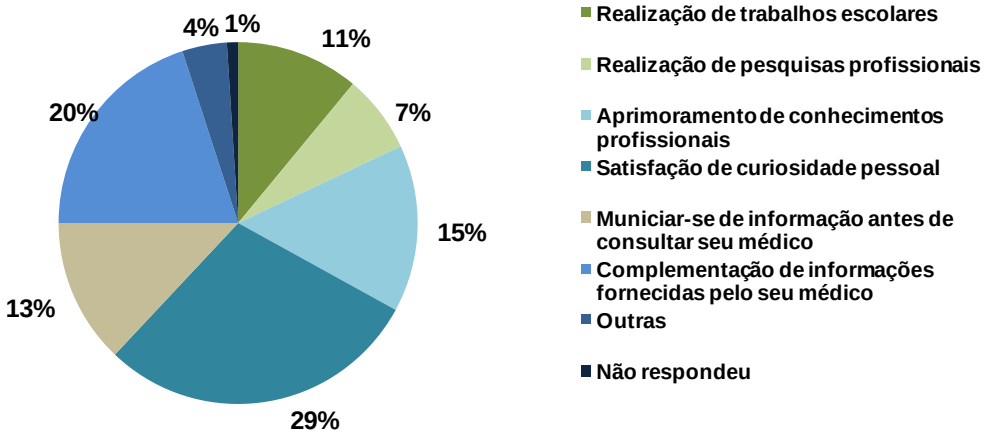


Gráfico 15 - Distribuição percentual dos internautas segundo a finalidade com que utilizam o *site* ABC da Saúde.

Fonte: A autora (2009).

As categorias mostradas no Gráfico 15 foram reunidas em três grupos, a saber: Grupo 1 composto pelos respondentes que buscam informações para satisfação pessoal (29%); Grupo 2 composto pelos internautas que coletam informações para fins escolares e profissionais (33%); e Grupo 3 que corresponde aos usuários que têm interesse em usar as informações coletadas visando a preparar-se para uma consulta médica ou complementar informações fornecidas pelo seu médico (33 %).

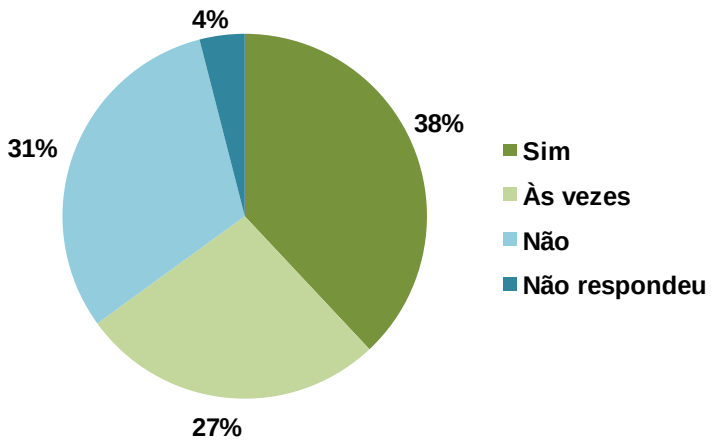


Gráfico 16 - Distribuição percentual dos internautas segundo a procura por auxílio médico após leitura de artigo do *site* ABC da Saúde.

Fonte: A autora (2009).

A pesquisa indicou que 65% dos internautas respondentes se sentem influenciados a procurar auxílio médico após a leitura de artigo do *site*.

As questões 18, 19 e 20 do formulário eletrônico estão relacionadas ao uso que o internauta faz com as informações médicas coletadas no *site*.

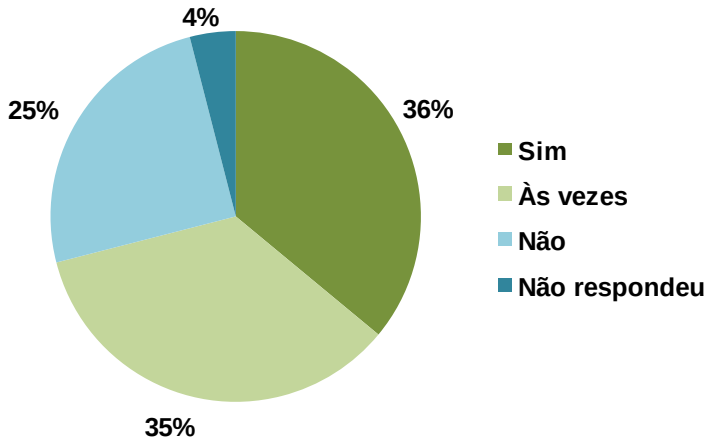


Gráfico 17 - Distribuição percentual dos internautas segundo a utilização do conteúdo do *site* ABC da Saúde durante uma consulta médica.

Fonte: A autora (2009).

Constata-se no Gráfico 17 que um percentual expressivo dos respondentes costuma utilizar as informações coletadas no *site* ABC da Saúde em uma consulta médica.

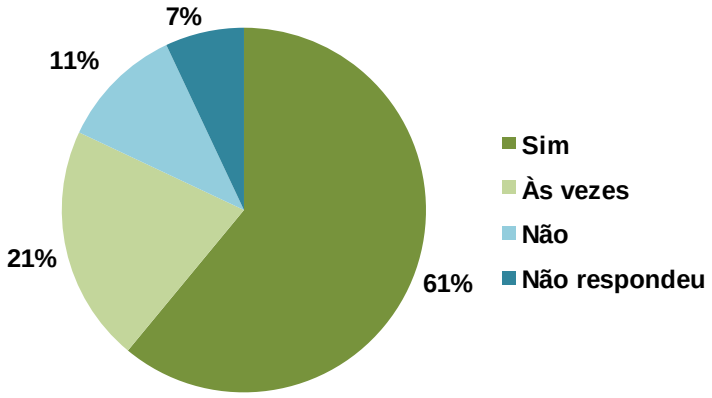


Gráfico 18 - Distribuição percentual dos internautas segundo o uso das informações para fazer perguntas ao médico na hora da consulta.

Fonte: A autora (2009).

Conforme a pesquisa, apenas 11% dos usuários responderam que o *site* não tem lhes ajudado a fazer perguntas ao seu médico na hora da consulta.

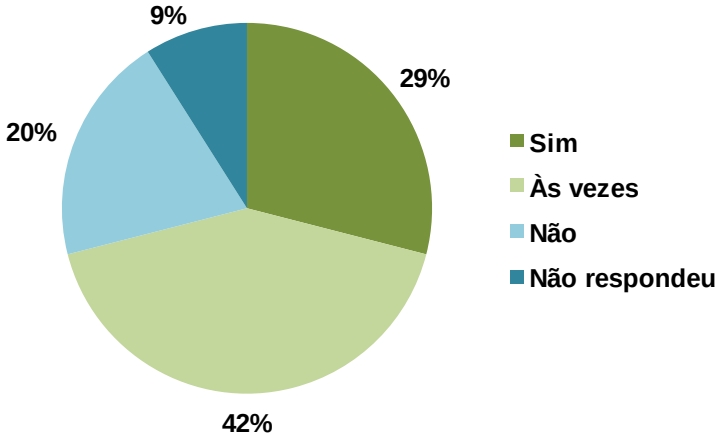


Gráfico 19 - Distribuição percentual dos internautas segundo a reação do médico em relação ao nível de informação do paciente.

Fonte: A autora (2009).

De acordo com o Gráfico 19, apenas 20% dos respondentes afirmaram que os médicos não ficam surpresos com o nível de informação médica dos pacientes obtido na internet.

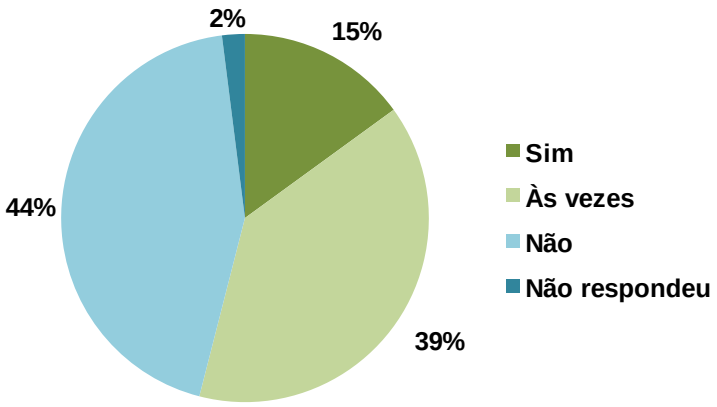


Gráfico 20 - Distribuição percentual dos internautas segundo a prática da automedicação.

Fonte: A autora (2009).

Verifica-se que a prática rotineira da automedicação é assumida por apenas 15% dos respondentes. No entanto, 39% deles informaram que se automedicam às vezes.

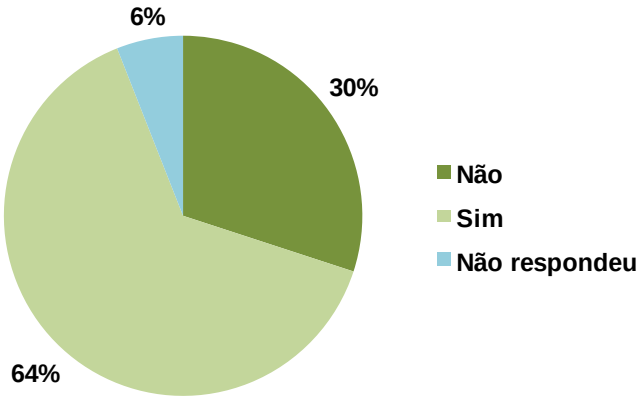


Gráfico 21 - Distribuição percentual dos internautas segundo a percepção da internet como um consultório virtual.

Fonte: A autora (2009).

Constata-se que mais de 60% dos respondentes consideram a Internet um consultório médico informal.

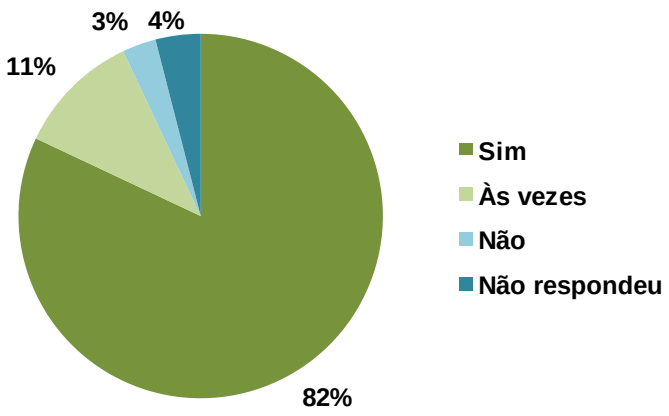


Gráfico 22 - Distribuição percentual dos internautas segundo os cuidados que têm com sua saúde por influência do *site* ABC da Saúde.

Fonte: A autora (2009).

Dos resultados apresentados no Gráfico 22, é possível identificar que, para apenas 3% dos pesquisados, as informações disponíveis no *site* ABC da Saúde não têm contribuído para melhor cuidarem da sua saúde.

Na questão 24 do formulário, o internauta deveria atribuir uma nota à qualidade das informações disponíveis no *site* ABC da Saúde. A Tabela 2 apresenta as notas atribuídas.

Tabela 2 - Distribuição percentual dos internautas segundo as notas atribuídas ao *site*.

Nota	%
10	33,33
9	23,40
8	30,45
7	6,41
6	1,92
5	1,60
4	0,32
3	0,00
2	0,32
1	0,64
Não respondeu	1,60
Total	100,00

Fonte: A autora (2009).

Cerca de 90% das notas atribuídas à qualidade das informações médicas disponíveis no *site* ABC da Saúde se situam entre 8 e 10, sendo que as notas abaixo de 5 correspondem a um percentual inferior a 2%.

A questão aberta do formulário, aquela em que o internauta era solicitado a fazer colocações a respeito do *site*, foi preenchida por 193 usuários (63% do total de respondentes).

As colocações feitas[2] pelos internautas foram organizadas em três categorias: (a) aquelas contendo elogios; (b) aquelas contendo sugestões; e (c) aquelas em que se buscava certo tipo de informação médica não fornecida pelo *site*.

A seguir, são elencadas algumas colocações que se julgam relevantes para o presente estudo avaliativo:

4.1.1 Comentários contendo elogios

Dentre os elogios, destacam-se:

"Eu acho que todos os assuntos abordados no *site* são ótimos e de fácil entendimento. Estou muito satisfeita".

"Gostaria de parabenizá-los pela qualidade do *site*. Eu sempre leio os artigos que me mandam e gosto muito. Eu só leio artigos de fontes (*site*s) que considero seguras. E o *site* da ABC da Saúde é um *site* ao qual tenho muita confiança e me ajuda muito no meu dia-a-dia".

"É a primeira vez que entro neste *site*, que meu filho mais velho me enviou para ver se é bom ou não. Pesquisei diverticulite, a qual eu fiz meu autodiagnóstico, ecografia de manhã, consultei um colega gastroproctologista, me medicou e em poucas horas estava sem dor, nem temperatura. Portanto, um assunto bem atual para mim. Achei excepcional a explicação que vocês dão e que vai me ajudar explicar à minha esposa, que é metida a doutora... Sensacional. Meus parabéns e continuem e que Deus os abençõem a continuar fazendo o bem".

"Trabalho no setor de saúde como assistente social e nunca tive algum assunto procurado para mim ou pacientes que não tenha encontrado. Sempre que possível, indico o *site* para amigos por ser de fácil entendimento. Sou fã do trabalho de vocês. Parabéns".

"Parabenizo e peço que continuem a manter o *site* ativo, sempre informando ao público leigo da melhor forma possível, com uma linguagem clara. Parabéns!!!".

"Todas as especialidades abordadas no *site* ABC DA SAÚDE são de meu interesse, pois gosto de me informar sobre os sintomas e causas das doenças,

[2] Buscando manter o sentido mais genuíno das respostas, as colocações feitas foram dispostas neste trabalho tais quais foram escritas pelos respondentes, sem qualquer alteração ortográfica, gramatical ou de forma. Por questões éticas, no caso de internautas que se identificaram, suas identidades foram suprimidas.

principalmente, após os resultados de exames pedidos pelos médicos. Este é um *site* que recomendo aos meus familiares e amigos, através de e-mails e reuniões sociais, em conversas com os amigos. É um *site* que encima os meus favoritos. Portanto, NOTA 10 para o *SITE* ABC DA SAÚDE".

4.1.2 Comentários contendo sugestões

As sugestões incluem:

"Mais clareza em exames de uma maneira geral. Como realizá-los, por que, qual a real utilização de cada tipo de exames. Pois existem exames médicos que ainda não conheço".

"Adoro o *site* ABC DA SAÚDE. Fico feliz em saber que existe um *site* rico em informações sobre saúde. Acho que é do interesse de todos. Dei nota 8 pq faltou a minha área, FISIOTERAPIA. Assim como várias áreas de saúde, a fisioterapia tem muitos artigos e muitos temas para serem abordados. Obrigada!".

"Sou acadêmica da área de enfermagem e gosto muito dos temas, acredito q vcs estão sempre inovando, gostaria q tenham alguns exercicíos complementares e gabarito, voltada para cada tema, isso ajudaria muito em nossa aprendizagem... eu recomendo aos meus colegas e repasso as notícias q recebo a meus familiares ajudando na prevenção de doenças e no auto cuidado! Vcs são ótimos...".

"Bem, até o momento, tudo o que eu precisava saber e tudo que eu procurei eu achei, então, não tenho muitas sugestões. Mas vocês podiam ter algum tipo de médico/consultório online, não pra dar diagnósticos (o que seria bom, mas um tanto complicado, senão impossível, já que é por meio da internet), mas para tirar dúvidas, dar dicas mais pessoais (não era a palavra que eu estava procurando) sabendo mais dos sintomas, preocupações ou as dúvidas das pessoas, vocês poderiam dar dicas mais diretas (isso) dependendo de cada caso. Obrigada.".

"O ABC da Saúde poderia editar um cardápio da semana para pessoas especiais (hipertensos, diabéticos, obesos etc.)".

"Acharia legal se vocês colocassem no *site* uma forma do internauta fazer uma viajem virtual por dentro do corpo humano".

"Moro no exterior e trabalho como intérprete e tradutora. Uso os conhecimentos do *site* ABC da Saúde para buscar terminologia e manter-me atualizada. Muito obrigada pelo fantástico trabalho da equipe.".

“O *site* é ótimo, mas tem muitas palavras usadas por profissionais que a gente acaba não entendo!! Só o profissional da área que sabe!!! Parabéns pelo *site*!!!”.

“A linguagem utilizada ainda não é claramente compreendida. Obrigada.”

4.1.3 Comentários com solicitação de informações

“Primeiramente Boa Noite! Gostaria de saber qual a dieta exata p/ o paciente que precisa passar pelo exame de sangue oculto fezes. Pois minha mãe está há 2 dias sem alimento, pois o médico pediu p/ ela se alimentar somente de arroz e frango mais e pela manhã ela se alimenta de quê? Agradeço desde já a atenção! ”.

“Gostaria de saber onde encontrar atendimentos mais accessíveis aos preços, pois como não tenho Plano de Saúde gosto de saber para indicar a quem precisa também”.

4.2 RESULTADOS DA AVALIAÇÃO REALIZADA POR ESPECIALISTAS

O instrumento elaborado com a finalidade de se avaliar a qualidade do *site* foi a Ficha de Avaliação de *Site*s (ANEXO B). Ela foi preenchida por cinco profissionais, a saber: três médicos, uma cirurgiã dentista e uma jornalista. Optou-se por convidar especialistas capazes de avaliar tanto os aspectos técnicos quanto àqueles relacionados aos conteúdos disponibilizados no *site*. Para cada questão fechada do instrumento os especialistas deveriam assinalar o valor que melhor representava o grau com que os critérios foram atingidos (o algarismo 1 representa a avaliação mais negativa e o 5 a mais positiva).

A partir das notas dadas pelos especialistas nas 28 questões fechadas do instrumento, foi elaborada a Tabela 3. Nesta tabelas, as colunas 2 a 6 contêm a pontuação atribuída pelos especialistas (E1 a E5) em cada questão. A última coluna corresponde à mediana dos pontos atribuídos em cada questão, pelos cinco especialistas. Utilizou-se a mediana, ao invés da média, devido à natureza da variável que é mensurada em uma escala ordinal. Na última linha da tabela, encontram-se os totais de pontos atribuídos pelos especialistas. Para a interpretação desses totais utilizou-se a Tabela 4.

Tabela 3 - Notas atribuídas pelos especialistas nas questões fechadas do instrumento.

Questões	E1	E2	E3	E4	E5	Mediana
1	4	5	5	5	5	5
2	5	5	5	4	5	5
3	5	5	5	5	5	5
4	5	5	3	1	5	5
5	4	5	5	5	5	5
6	5	5	4	1	4	4
7	5	5	4	2	4	4
8	3	5	5	4	5	5
9	5	5	5	4	4	5
10	4	5	4	4	4	4
11	5	5	4	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5
13	5	5	4	1	5	5
14	5	5	5	4	4	5
15	4	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	4	4	5
18	3	3	3	1	3	3
19	3	4	2	5	3	3
20	4	5	5	4	4	4
21	5	5	5	3	5	5
22	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	4	5
24	5	5	5	5	4	5
25	1	1	1	1	1	1
26	5	5	3	1	3	3
27	1	1	1	3	3	1
28	4	4	5	4	4	4
Total	120	128	118	101	118	-

Fonte: A autora (2009).

Tabela 4 - Classificação segundo a pontuação total.

Pontuação total	Classificação
140 a 125	EXCELENTE
124 a 104	BOM
103 a 65	REGULAR
64 a 44	FRACO
43 a 28	PÉSSIMO

Fonte: A autora (2009).

A partir da pontuação total alcançada pelo *site* nas avaliações realizadas pelos especialistas, observa-se que ele obteve classificação EXCELENTE (1

especialista), BOM (3 especialistas) e REGULAR (1 especialista). Dessa forma, o *site* pode ser considerado de boa qualidade.

A Tabela 5, elaborado a partir da Tabela 3, apresenta as frequências observadas da mediana das notas dadas pelos especialistas, nas questões fechadas do instrumento.

Tabela 5 - Frequência da mediana das notas atribuídas pelos especialistas.

Mediana das notas	**Frequência**
5	18
4	5
3	3
2	-
1	2
Total	28

Fonte: A autora (2009).

Nas questões em que a mediana foi 5 ou 4, considerou-se que os critérios de avaliação foram atendidos. Os aspectos contemplados por esses critérios refletem a qualidade do *site*.

Nas questões em que a mediana foi 3, considerou-se que os critérios foram atendidos em parte. Esses critérios compreendem aspectos que podem ser melhorados.

Finalmente, nas questões cuja mediana foi 2 ou 1, considerou-se que os critérios não foram atendidos. Esses critérios relacionam-se a aspectos críticos que podem comprometer a qualidade do *site*.

De acordo com a Tabela 5, em 23 questões, obteve-se mediana 5 ou 4, o que indica que a grande maioria dos critérios foi atendida.

A mediana 3 foi observada em três questões. Assim, o uso de imagens, animações, sons e ou vídeos; a presença de aspectos inovadores; e a disponibilização de atendimento assíncrono (*e-mail, fórum*) são aspectos a serem melhorados.

A mediana 1 ocorreu em apenas duas questões. Isto significa que a disponibilização de atendimento em tempo real (*chat*) e de ferramenta de auxílio ao usuário (FAQ) constituem aspectos críticos na visão dos especialistas. É importante enfatizar que o *site* ABC da Saúde não implementou até o presente momento atendimento assíncrono, atendimento em tempo real e nem FAQ.

A ficha de avaliação de *site*s continha, também, questões abertas a serem respondidas pelos especialistas. Indagados a respeito dos aspectos mais favoráveis do *site*, os especialistas indicaram: facilidade de acesso, quantidade disponível de informações, variedade de artigos, facilidade de navegação, linguagem acessível e didática, clareza e objetividade, pouca veiculação de propaganda.

Os aspectos menos favoráveis do *site* apontados pelos especialistas foram: falta de dinamismo, falta de ferramenta *chat*, falta da ferramenta FAQ, ausência de imagens sobre alguns assuntos, falta de informações sobre transtornos psíquicos.

No que se refere a novos elementos que poderiam ser acrescentados ao *site*, os especialistas sugeriram: um *layout* menos formal; criação de *links* para campanhas ou organismos de apoio ao combate ao tabagismo, ao uso de drogas, sobre alcoolismo, inclusão de animações, imagens, vídeos de entrevistas. Sugeriram, também, a inclusão das ferramentas FAQ e *chat*.

Em consonância aos resultados obtidos com a aplicação dos instrumentos de avaliação, busca-se, nesse momento, responder às questões propostas para o estudo.

Com relação à primeira questão formulada no estudo, a saber: Quais são as principais características do *site*, tem-se que o ABC da Saúde é um *site* de língua portuguesa, direcionado à população leiga em geral, que tem por objetivo veicular informações e orientações de caráter educativo na área da saúde, auxiliando na prevenção e no controle de doenças e problemas de saúde coletiva. Ele não prescreve e nem indica medicamentos, tratamentos de doenças ou problemas de saúde.

Com mais de 600 artigos disponibilizados, todos escritos exclusivamente por médicos, o *site* registra acesso mensal superior a um milhão e meio de visitas direcionadas, ou seja, uma média de 55.000 (cinquenta e cinco mil) acessos diários. O ABC da Saúde, em sua parceria com o Portal Terra (2007), pode ser considerado o *site* que possui o maior número de acessos no Brasil e na América Latina, no que se refere a buscas sobre assuntos de saúde.

O ABC da Saúde está comprometido com a ética médica, na medida em que respeita a Resolução n°097/2001 do Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo (CREMESP, 2001), que institui princípios para *site*s de medicina e saúde. O *site* ABC da Saúde deixa claro que não tem intenção de substituir a relação pessoal entre o médico e o paciente, não permitindo que o internauta faça, através

de contato via *e-mail*, *chats* ou qualquer outro meio virtual, qualquer pergunta que dê margem ao usuário a interpretar como uma orientação médica pessoal.

Os artigos existentes no *site* cobrem as mais diversas especialidades médicas reconhecidas pelo Conselho Federal de Medicina, utilizando uma padronização clara e coerente da linguagem e bem acessível ao público leigo, sem, no entanto, descuidar do nível técnico das informações prestadas. Ao final de cada artigo, é disponibilizado um pequeno guia, com a finalidade de ajudar o internauta no contato com seu médico e, possivelmente, promover um melhor entendimento dele com seu clínico na hora da consulta. O *site* ABC da Saúde (2001), através de seus 150 artigos traduzidos para inglês e espanhol, está presente em países de língua espanhola, por meio do *site ABC de la Salud* e, em língua inglesa, com o *site ABC Salutaris.*

A credibilidade do *site* ABC da Saúde é reforçada pelo relacionamento que mantém com entidades médicas e odontológicas brasileiras divulgado nas suas páginas, bem como com a entidade internacional *HON CODE* ou Código de Conduta para *site*s *Web* de medicina e saúde. O ABC da Saúde tem como associado o *site* Corpo Saudável, onde aborda assuntos paralelos, tais como cuidados com o corpo, especialmente pele e exercícios, nutrição, maturidade, além de artigos sobre psicologia, educação infantil e sexual.

A questão dois proposta indaga qual é o perfil do usuário do *site* ABC da Saúde (2001). O estudo revelou que o usuário é, na sua grande maioria, do sexo feminino, residente na região Sudeste, com faixa etária entre 26 a 55 anos, renda média entre 1 e 6 salários mínimos e possui, no mínimo, Ensino Médio Completo. Quanto à frequência de visitação, esta é feita diária ou pelo menos semanalmente. O maior percentual de usuários é composto por funcionários públicos, seguido de trabalhadores da iniciativa privada, profissionais liberais e estudantes. A grande maioria dos usuários informa possuir plano de saúde e estar satisfeito com o mesmo. Há indícios que praticam a automedicação e consideram a Internet um consultório médico informal. Costumam levar as informações coletadas no *site* para a consulta médica e reconhecem que o *site* ABC da Saúde tem lhes ajudado durante essas consultas. Por influência do *site*, sentem-se motivados a cuidar mais e melhor da sua própria saúde. No entanto, boa parte dos usuários desconhece que todos os artigos do *site* são escritos por uma equipe composta por mais de 40 profissionais da área de saúde.

Respondendo à questão três do estudo, que investiga com que finalidade os internautas acessam o *site*, constatou-se que eles buscam informações para: (a) satisfação pessoal (29%); (b) fins profissionais e escolares (33%); e (c) utilização durante uma consulta médica ou complementação de informações fornecidas pelo seu médico (33%). Apenas 5% dos internautas assinalaram a opção “outras” ou não responderam. Constatou-se também que os assuntos mais buscados relacionam-se com Enfermagem, Nutrição, Cardiologia, Cancerologia, Ginecologia, Psicologia, Gastroenterologia, Ortopedia/Traumatologia e Infectologia.

Em relação à questão 4, a saber, até que ponto o *site* é capaz de atender às expectativas do usuário, observa-se que a quase totalidade dos internautas confia nas informações disponíveis. O seu nível de satisfação é alto em relação às informações contidas nos artigos pesquisados e, de uma maneira geral, o usuário fica satisfeito com as informações encontradas nos artigos. O estudo revelou, ainda, que os usuários se sentem influenciados a procurar auxílio médico após leitura de artigos e reconhecem que o *site* tem lhes ajudado a fazer perguntas ao seu médico na hora da consulta. Dessa forma, os resultados encontrados sinalizam para a possibilidade do *site* atender as expectativas dos usuários.

A última questão dessa avaliação procura saber se o *site* ABC da Saúde pode ser considerado de boa qualidade. Na opinião de 90% dos usuários, a qualidade das informações médicas disponíveis foi considerada de boa a excelente. Grande parte dos usuários confia nas informações disponíveis no *site* e julga a linguagem dos artigos clara e objetiva, facilitando o entendimento do assunto pesquisado. A maior parte dos usuários respondeu estar satisfeita com as informações contidas nos artigos. Quanto à avaliação dos especialistas, o *site* atingiu uma pontuação que o classifica de bom a excelente. Esses especialistas julgaram que a grande maioria dos critérios estabelecidos pela avaliação foi atendida. Os aspectos mais favoráveis do *site* indicados pelos especialistas foram: facilidade de acesso, quantidade disponível de informações, variedade de artigos, facilidade de navegação, linguagem acessível e didática, clareza e objetividade e pouca veiculação de propaganda.

4.3 RECOMENDAÇÕES

Considerando-se os resultados obtidos com a realização do estudo, recomenda-se que o *site* ABC da Saúde:

Esclareça aos usuários que todos os artigos são produzidos por profissionais da área da saúde. Assim, estar-se-ia estimulando o usuário a desenvolver um olhar mais crítico em relação a *site*s de saúde e a ter mais cuidado sobre a qualidade do material *on-line* em geral.

Disponibilize serviço de FAQ (perguntas mais frequentes dos usuários), a fim de facilitar a navegabilidade e prover o usuário de condições de encontrar mais rapidamente o que procura.

Disponibilize serviço de chat (respostas a perguntas em tempo real) em datas e horários previamente veiculados, com a participação de um médico, buscando atender, em cada sessão, uma das especialidades mais procuradas pelos usuários.

Realize entrevistas de curta duração com profissionais da área de saúde, a fim de dar ao *site* um formato mais dinâmico.

Diversifique seu quadro de colaboradores, buscando que estes sejam provenientes de um maior número de estados da Federação no intuito de ampliar a cobertura dos assuntos médicos.

Utilize mais animações/vídeos/imagens ilustrativos, propiciando mais dinamismo ao conteúdo disponibilizado, menos formalismo ao layout do *site* e ampliando a compreensão dos conteúdos.

Aprimore a escolha das palavras-chave que serão indexadas em diferentes mecanismos de busca (*Google* etc.), favorecendo ao internauta a localização, com maior facilidade, dos assuntos desejados.

Disponibilize *links* para campanhas ou organismos de apoio ao combate ao tabagismo, ao uso de drogas, ao alcoolismo.

Forneça a indicação da data da última atualização do artigo, assim, conferindo confiabilidade ao conteúdo do *site*.

Finalizando, embora o estudo tenha revelado que o *site* ABC da Saúde é de boa qualidade e consegue atender às expectativas de seus usuários, acredita-se que os resultados do trabalho possam ser utilizados no sentido de aprimorar a qualidade desse *site*. Ademais, espera-se que o estudo forneça subsídios a pesquisadores que estejam desenvolvendo estudos de mesma natureza e a todos os interessados no tema.

REFERÊNCIAS

ABC DA SAÚDE. Porto Alegre, 2001. Disponível em: <www.abcdasaude.com.br> Acesso em: 13 maio 2009.

CASTELLS, Manuel. *A galáxia da Internet.* Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CENTERS FOR DISEASE CONTROL AND PREVENTION. Atlanta, GA, 2000. Disponível em: <www.cdc.gov>. Acesso em: 13 maio 2009.

COMO a internet está mudando a relação entre médicos e pacientes. *Época,* São Paulo, n. 483, 20 ago. 2007. Doutor Google.

O CONSULTÓRIO na Internet. *Veja,* São Paulo, ed. 1922, ano 38, n. 37, p.112-116, 14 set. 2005.

CORPO saudável. Porto Alegre, [2007?]. Disponível em: <www.corposaudavel.com.br>. Acesso em: 13 maio 2009.

CREMESP. Resolução nº. 097/2001, de 9 de março de 2001. *Guia de ética para sites de medicina e saúde na internet*. São Paulo, 2009.

IBOPE. São Paulo, 2008. Disponível em: <http://www.ibope.com.br >. Acesso em: 11 maio 2009.

MCLUHAN, Marshall. *A galáxia de Gutenberg*: a formação do homem tipográfico. São Paulo: USP, 1962.

SILVA, Christina Marília Teixeira. *Ficha de avaliação de site.* Rio de Janeiro, 2007. Material didático do Mestrado Profissional em Avaliação da Fundação Cesgranrio.

_____. *Tecnologia educacional.* Rio de Janeiro: UCB, CEP, 2006.

TERRA. Porto alegre, 2009. Disponível em: <www.terra.com.br>. Acesso em: 13 maio 2009.

UNICAMP. NEPP. *O setor saúde e o complexo da saúde no Brasil*. Campinas, 2000. Disponível em: <http://www.nepp.unicamp.br/d.php?f=41>. Acesso em: 11 maio 2009.

VALLEJO, Antonio Pantoja. Novos cenários educativos. In: VALLEJO, Antonio Pantoja; ZWIEREWICZ, Marlene (Org.). *Sociedade da informação, educação digital e inclusão*. Florianópolis: Insular, 2007.

ZELMANOWICZ, Alice et al. *A dieta do Mediterrâneo.* Porto Alegre: ABC da Saúde, 2005.

ANEXOS

ANEXO A - Ficha de Avaliação de *Sites*

Nome do *site*: ABC da Saúde

Endereço do *site*: WWW.ABCDASAUDE.COM.BR

Responsável pelo *site* (pessoal ou institucional):

Público alvo:

Idioma:

Palavras-chave:

Requisitos de navegabilidade:

Ferramenta de busca utilizada:

Objetivo geral do *site*: _____

_____

_____

_____

_____

Nas questões a seguir, assinale na escala o valor que melhor representa o grau com que os critérios foram atingidos (o algarismo **1** representa a avaliação mais **negativa** e o **5** a mais **positiva**).

1.	O *site* é de fácil navegação?	1	2	3	4	5
2.	Todos os links estão ativos?	1	2	3	4	5
3.	Possibilita abertura rápida das páginas?	1	2	3	4	5
4.	A data de sua última atualização é recente?	1	2	3	4	5
5.	As páginas do *site* permitem regressar à página inicial?	1	2	3	4	5
6.	Permite a comunicação com especialistas para esclarecimentos sobre assuntos específicos?	1	2	3	4	5
7.	O *site* apresenta telas com instruções adicionais para o esclarecimento de dúvidas?	1	2	3	4	5
8.	O uso das cores é feito de forma equilibrada?	1	2	3	4	5
9.	A quantidade de informações em cada tela facilita o seu reconhecimento e compreensão?	1	2	3	4	5
10.	A leitura é facilitada através do uso de diferentes fontes e estilos de formatação?	1	2	3	4	5
11.	Impede excesso de publicidade que dificulte a visualização dos conteúdos apresentados?	1	2	3	4	5
12.	A barra de menus é facilmente visualizada?	1	2	3	4	5
13.	Disponibiliza links para outros *site*s semelhantes?	1	2	3	4	5
14.	Possui ferramenta de busca que possibilite encontrar as informações desejadas?	1	2	3	4	5

Continuação

15.	As informações são apresentadas sem conter erros ortográficos e/ou gramaticais?	1	2	3	4	5
16.	O conteúdo do *site* é de fácil compreensão?	1	2	3	4	5
17.	O *site* apresenta seu conteúdo de forma didática?	1	2	3	4	5
18.	O uso de imagens, animações, sons e/ou vídeos contribui para incentivar a exploração das informações?	1	2	3	4	5
19.	O *site* apresenta aspectos inovadores que o diferenciam de outros *site*s de mesma natureza?	1	2	3	4	5
20.	O *site* atinge plenamente o objetivo para o qual foi criado?	1	2	3	4	5
21.	O *site* é filiado a algum órgão oficial que ateste a sua credibilidade?	1	2	3	4	5
22.	O *site* apresenta seus responsáveis, objetivos e política de privacidade em lugar de fácil consulta?	1	2	3	4	5
23.	As informações são apresentadas sem conter erros conceituais?	1	2	3	4	5
24.	A linguagem utilizada é acessível para todo tipo de usuário?	1	2	3	4	5
25.	O *site* disponibiliza de forma adequada atendimento em tempo real (exemplo: via chat)?	1	2	3	4	5
26.	O *site* disponibiliza de forma adequada atendimento assíncrono (exemplo: via e-mail, via fórum,etc.)?	1	2	3	4	5
27.	O *site* disponibiliza a ferramenta contendo respostas para as perguntas mais freqüentes do usuário (FAQ)?	1	2	3	4	5
28.	De maneira global, o *site* possui boa qualidade?	1	2	3	4	5

Some os pontos alcançados nos itens anteriormente avaliados e faça a classificação do *site* de acordo com a escala abaixo:

( ) 28 a 43 péssimo
( ) 44 a 64 fraco
( ) 65 a 103 regular
( ) 104 a 124 bom
( ) 125 a 140 excelente

Questões adicionais

1. Faça comentários sobre os aspectos mais favoráveis do *site*.

2. Faça comentários sobre os aspectos menos favoráveis do *site*.

3. Dê sugestões sobre novos elementos que poderiam ser acrescentados ao *site*.

Avaliado por: _____

Em: _____/_____/_____

ANEXO B - Pesquisa Anônima

O site ABCDASAUDE gostaria de saber sua opinião sobre o conteúdo de suas matérias e como você utiliza as informações coletadas.

Sua colaboração ajudará o site ABCDASAUDE a melhorar seu conteúdo, e lhe oferecer um serviço de melhor qualidade. Agradecemos sua participação.

1. **Estado brasileiro em que reside (UF):**

   Acre, Alagoas, Amapá, Amazonas, Bahia, Ceará, Distrito Federal, Espírito Santo, Goiás Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Pará, Paraíba, Paraná, Pernambuco, Piauí, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Rondônia, Roraima, Santa Catarina, São Paulo, Sergipe, Tocantins.

2. **Idade**:

   Até 18 anos, 19 a 25 anos, 26 a 35 anos, 36 a 45 anos, 46 a 55 anos, 56 a 65 anos, 66 a 75 anos, mais de 75 anos.

3. **Sexo**:

   Masculino, Feminino.

4. **Grau de Instrução**:

   Ensino Fundamental (1º grau) incompleto, Ensino Fundamental (1º grau) completo, Ensino Médio (2º grau) incompleto, Ensino Médio (2º grau) completo, Ensino Superior incompleto, Ensino Superior completo, Especialização, Mestrado, Doutorado.

5. **Ocupação Principal**:

   Trabalhador(a) da Iniciativa Privada, Funcionário(a) Público(a), Profissional Liberal, Autônomo(a), Estudante, Do lar, Aposentado(a)/ Reformado, Outros.

6. **Renda Bruta** ou a soma de todos os seus rendimentos em salários mínimos (SM):

   Menos de 1 SM
   De 1 a 2 SM
   De 2 a 3 SM
   De 3 a 4 SM
   De 4 a 6 SM
   De 6 a 8 SM
   De 8 a 10 SM
   De 10 a 12 SM
   De 12 a 14 SM
   Mais de 14 SM

7. **Você possui plano de saúde?**

   Sim, Não.

8. **Em caso afirmativo, que nota você daria ao atendimento prestado pelos profissionais da rede médica credenciada por seu plano?**

   1,2,3,4,5,6,7,8,9,10

9. Como você conheceu o site ABCDASAUDE?

Mecanismos de Busca (Google, Yahoo, outros), Indicação de alguém, Link em outro site, Referência em publicação Impressa (jornal/revista), Indicação de um profissional de saúde, Outros.

10. Seus acessos ao site ABCDASAUDE são?

Primeira vez, Diário, Semanal, Quinzenal, Mensal, Bimestral, Trimestral, Semestral.

11. Qual o assunto e/ou especialidade médica você está procurando?

Anestesiologia
Angiologia e Cirurgia Vascular
Cancerologia
Cardiologia
Cirurgia Geral
Cirurgia Plástica
Cirurgia Torácica
Dermatologia
Educação Física
Endocrinologia
Enfermagem
Fonoaudiologia
Gastroenterologia
Genética Clínica
Geriatria
Ginecologia e Obstetrícia
Hematologia
Infectologia
Medicina Interna
Nefrologia
Neurologia
Nutrição
Odontologia
Oftalmologia
Ortopedia e Traumatologia
Otorrinolaringologia
Pediatria
Pneumologia
Proctologia
Psicologia
Psiquiatria
Reumatologia
Sexologia
Urologia

12. Você considera a linguagem dos artigos clara e objetiva, facilitando o entendimento do assunto pesquisado?

Sim, Às vezes, Não.

13. Você confia nas informações disponíveis no site ABCDASAUDE?

Sim, Não.

14. **Você fica normalmente satisfeito com as informações contidas nos artigos pesquisados?**
    Sim, Às vezes, Não.

15. **Você sabia que todos os artigos são escritos por equipe composta por mais de 40 profissionais da área de saúde?**
    Sim, Não.

16. **Com que finalidade você utiliza as informações coletadas?**
    Realização de trabalhos escolares.
    Realização de pesquisas profissionais.
    Aprimoramento /atualização de conhecimentos profissionais.
    Satisfação de curiosidade pessoal.
    Municiar-se de informação sobre enfermidade antes de consultar médico.
    Complementação de informações fornecidas pelo seu médico.

17. **Após a leitura de artigo do site ABCDASAUDE você foi influenciado a procurar ajuda médica?**
    Sim, Às vezes, Não.

18. **Você costuma utilizar as informações colhidas no site ABCDASAUDE em uma consulta médica?**
    Sim, Às vezes, Não.

19. **O site ABCDASAUDE tem lhe ajudado a fazer perguntas ao seu médico na hora da consulta?**
    Sim, Às vezes, Não.

20. **Os médicos que você consulta costumam ficar surpresos com o fato de você ter várias informações médicas obtidas na Internet?**
    Sim, Às vezes, Não.

21. **Você tem o hábito de tomar remédios por conta própria?(automedicação)**
    Sim, Às vezes, Não.

22. **Você considera a Internet um consultório médico informal?**
    Sim, Não.

23. **As informações disponíveis no site ABCDASAUDE têm contribuído para que você possa cuidar melhor da sua saúde?**
    Sim, Às vezes, Não.

24. **De uma maneira geral, que nota você atribui à qualidade das informações médicas disponíveis no site ABCDASAUDE**?
    1,2,3,4,5,6,7,8,9,10

25. **Sugestões de assuntos de interesse:**

_____

_____

_____

_____

ENVIA

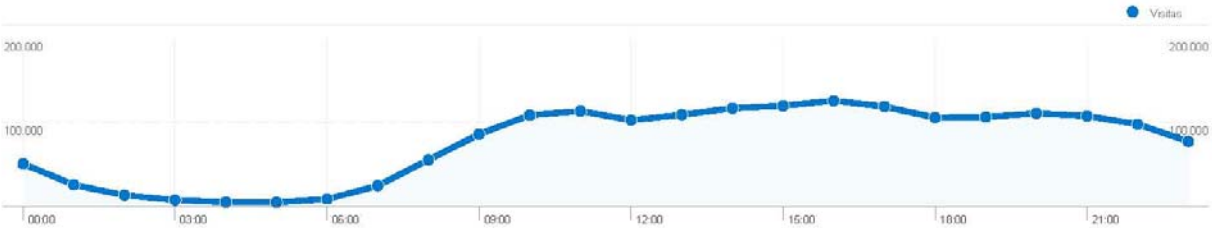
ANEXO C – Visita de todos os visitantes

www.abcdasaude.com.br

Visitas de todos os visitantes

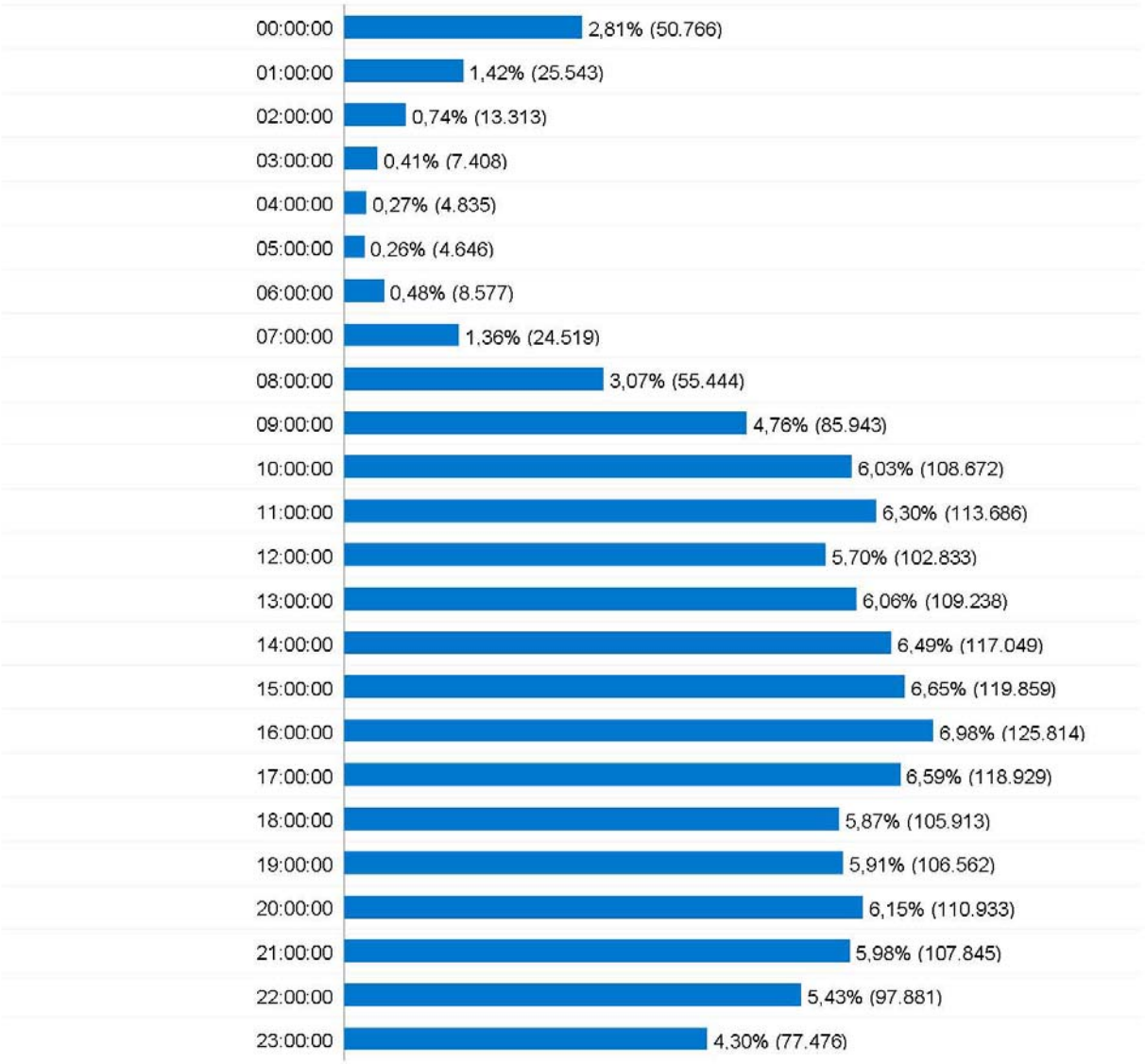
01/11/2008 - 30/11/2008

Comparação com: Site



1.803.684 Visitas

60.122,80 Visitas / Dia



Livros Grátis

(http://www.livrosgratis.com.br)

Milhares de Livros para Download:

Baixar livros de Administração
Baixar livros de Agronomia
Baixar livros de Arquitetura
Baixar livros de Artes
Baixar livros de Astronomia
Baixar livros de Biologia Geral
Baixar livros de Ciência da Computação
Baixar livros de Ciência da Informação
Baixar livros de Ciência Política
Baixar livros de Ciências da Saúde
Baixar livros de Comunicação
Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE
Baixar livros de Defesa civil
Baixar livros de Direito
Baixar livros de Direitos humanos
Baixar livros de Economia
Baixar livros de Economia Doméstica
Baixar livros de Educação
Baixar livros de Educação - Trânsito
Baixar livros de Educação Física
Baixar livros de Engenharia Aeroespacial
Baixar livros de Farmácia
Baixar livros de Filosofia
Baixar livros de Física
Baixar livros de Geociências
Baixar livros de Geografia
Baixar livros de História
Baixar livros de Línguas

Baixar livros de Literatura
Baixar livros de Literatura de Cordel
Baixar livros de Literatura Infantil
Baixar livros de Matemática
Baixar livros de Medicina
Baixar livros de Medicina Veterinária
Baixar livros de Meio Ambiente
Baixar livros de Meteorologia
Baixar Monografias e TCC
Baixar livros Multidisciplinar
Baixar livros de Música
Baixar livros de Psicologia
Baixar livros de Química
Baixar livros de Saúde Coletiva
Baixar livros de Serviço Social
Baixar livros de Sociologia
Baixar livros de Teologia
Baixar livros de Trabalho
Baixar livros de Turismo