

Avaliação de um site de saúde

▮ Marianne Zelmanowicz de Abreu*

▮ Christina Marília Teixeira da Silva**

Resumo

O artigo foi elaborado a partir de uma Dissertação de Mestrado cujo objetivo geral foi avaliar a qualidade de um *site* e o grau de satisfação por ele alcançado junto aos seus usuários. A metodologia escolhida para desenvolver o estudo avaliativo 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*, assim como aqueles provenientes do julgamento de especialistas. Para a obtenção dos dados foram utilizados uma Ficha de Avaliação de *Sites* e um Formulário Eletrônico disponibilizado no *site*. Os resultados do estudo indicaram que o *site* é de boa qualidade tanto no julgamento dos especialistas, quanto na opinião de seus usuários. Verificou-se, também, que ele 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.

A health site Evaluation

Abstract

The paper was prepared from Dissertation of Master's degree whose general objective was to evaluate the quality of a website named ABC da Saúde, as well the degree of satisfaction of his users. 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,

* Mestre em Avaliação, Fundação Cesgranrio; Graduada em Comunicação Social, Habilitação Jornalismo, Universidade da Cidade-UniverCidade; Editora do Corpo Saudável. *E-mail:* mariannezabreu@globo.com

** Doutora em Engenharia de Produção; Docente do Mestrado Profissional em Avaliação, Fundação Cesgranrio. *E-mail:* christina@cesgranrio.org.br

data were gathered from ABC da Saúde 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, recommendations are offered with a view to enhance the content quality of the website under investigation.

Keywords: Evaluation. Health. Internet.

Evaluación de un sitio de salud

Resumen

El artículo fue desarrollado a partir de una tesis de máster, cuyo objetivo fue evaluar la calidad de un sitio y el grado de satisfacción alcanzado junto a sus usuarios. La metodología elegida para el estudio es de naturaleza cuantitativa y el análisis de datos se hizo utilizando estadística descriptiva, con la elaboración de cuadros y gráficos, así como el cálculo de medidas. Con el objetivo de responder a las preguntas del estudio, se obtuvieron datos de los usuarios del sitio, así como las de especialistas. Para obtener los datos se utilizó un formulario de evaluación y un formulario electrónico disponible en el sitio. Los resultados indicaron que el sitio es de buena calidad tanto en el juicio de los expertos, como de sus usuarios. También se constató que el sitio cumple las expectativas de los usuarios, que muestran un alto nivel de satisfacción con el contenido que ofrece. En el estudio, se hacen recomendaciones para mejorar la calidad del sitio.

Palabras clave: Evaluación. Salud. Internet.

Introdução

Vallejo (2007) 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, o autor 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 (VALLEJO, 2007, p. 22).

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. Atualmente, ela constitui um importante meio de comunicação oferecendo, cada vez mais, diferentes tipos de serviços (SILVA, 2006).

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).

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, todavia 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.

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 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. 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.

O 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. 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. Ele foi citado, pela Revista Veja, como “o melhor site de consulta sobre saúde privada, em nível nacional e internacional” (O CONSULTÓRIO..., 2005).

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 (2001) 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.

É consenso geral que a maioria da população brasileira tem, na automedicação¹, 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 (FRUTUOSO; SEGATTO; BUSCATO, 2007).

Tendo em vista o exposto anteriormente, a autora do presente artigo realizou um estudo cujo objetivo foi avaliar a qualidade do site ABC da Saúde e o grau de satisfação alcançado pelo mesmo junto aos seus usuários (ABREU, 2009). É importante colocar que, devido ao número crescente de internautas que visitam o *site* ABC da Saúde (2001), considerou-se importante avaliá-lo a fim de verificar se o mesmo 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. Para atender o objetivo proposto foram formuladas as seguintes questões:

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).

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?

Visando responder as questões do estudo, foram obtidos dados junto aos usuários do *site* ABC da Saúde (2001), bem como aqueles provenientes do julgamento de especialistas. 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 Ficha de Avaliação de Sites adaptada de Silva (2007). Esse instrumento foi elaborado 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 (Anexo), foi devidamente validada por três especialistas. As sugestões feitas pelos especialistas foram incorporadas ao instrumento. No período de outubro a novembro, foram obtidos dados junto aos usuários do *site* ABC da Saúde, que responderam, de forma anônima a um formulário eletrônico (Anexo). O instrumento foi 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.

Para a análise das respostas dadas às questões fechadas foi utilizada estatística descritiva envolvendo a elaboração de tabelas e gráficos e o cálculo de medidas. Em relação às questões abertas, realizou-se uma análise qualitativa.

A seguir apresenta-se, de forma resumida, os resultados obtidos com a realização do estudo.

Resultados

Nessa seção, 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.

• Resultados da pesquisa eletrônica

Foram coletados dados junto aos usuários do *site* ABC da Saúde (2001) que responderam ao formulário eletrônico, tendo-se obtido 312 formulários válidos (foram considerados válidos apenas os formulários preenchidos integralmente). Com base nos

dados obtidos, foram elaborados gráficos que encontram-se disponíveis no texto integral do trabalho da autora (ABREU, 2009).

Com relação à região que o internauta reside, a maior concentração está localizada na região Sudeste, sendo que as regiões Sul e Sudeste correspondem a quase 70% das visitas. Quanto à faixa etária, 67% dos usuários do site têm idade entre 26 a 55 anos, enquanto que jovens e adolescentes correspondem a 19%. Mais de 70% dos internautas que acessam o site são do sexo feminino. Observou-se que 90% dos internautas têm, no mínimo, Ensino Médio Completo, enquanto cerca de 40%, Ensino Superior. 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. Do total de usuários que participaram da pesquisa, 62% informaram ter renda entre 1 e 6 salários mínimos e apenas 14% renda superior a 10 salários. Além disso, 40% dos usuários indicaram não possuir plano de saúde. Do total de respondentes que possuem plano de saúde, 72% atribuíram notas entre 7 e 10 (em uma escala de 1 a 10), podendo-se perceber que parte expressiva dos usuários está satisfeita com seu plano.

Tendo em vista que a grande maioria das visitas foi realizada por meio de mecanismos de busca (Google e outros), 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. 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. No que se refere à especialidade médica buscada, os assuntos relacionados à enfermagem vêm sendo os mais procurados, seguidos de Nutrição, Cardiologia, Cancerologia, Ginecologia, Psicologia e Pediatria.

Dentre os pesquisados, 81% consideram a linguagem dos artigos clara e objetiva, facilitando o entendimento do assunto focalizado e 93% dos internautas confiam nas informações disponíveis no *site*. O nível de satisfação dos respondentes em relação às informações contidas nos artigos pesquisados, no *site* ABC da Saúde (2001), é alto, visto que 70% deles responderam estar satisfeitos. No entanto, 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.

Com relação à finalidade com que acessam o site, foram identificadas três categorias de usuários, a saber: os que buscam informações para satisfação pessoal

(29%); aqueles que coletam informações para fins escolares e profissionais (33%); e os que têm interesse em usar as informações coletadas visando a preparar-se para uma consulta médica ou complementar informações fornecidas pelo médico (33 %).

A pesquisa indicou que 65% dos internautas respondentes se sentem influenciados a procurar auxílio médico após a leitura de artigo do site. Apenas 25% não costumam utilizar as informações coletadas no site ABC da Saúde em uma consulta médica. Somente 11% responderam que o site não tem lhes ajudado a fazer perguntas ao seu médico na hora da consulta e 20% afirmaram que os médicos não ficam surpresos com o nível de informação médica dos pacientes obtido na internet. 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. Constata-se que mais de 60% dos respondentes consideram a Internet um consultório médico informal. Apenas 3% dos pesquisados informaram que as informações disponíveis no site não têm contribuído para melhor cuidarem da sua saúde.

Ao responder o formulário, o internauta era solicitado a atribuir uma nota à qualidade das informações disponíveis no site ABC da Saúde (2001). A Tabela 1 apresenta as notas atribuídas.

Tabela 1 - 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: As autoras (2009).

Conforme se pode observar na Tabela 1, 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 pelos internautas² 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 julgadas relevantes para o presente estudo avaliativo:

(a) Comentários contendo elogios:

“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 (*sites*) 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 abençoe 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”;

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

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

“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, 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”.

(b) Comentários contendo sugestões:

“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 exercícios 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 viagem 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 !!!”; e,

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

(c) 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! ”; e,

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

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 Sites. 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 aqueles 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 2. Nesta tabela, as colunas 2 a 6 contêm a pontuação atribuída pelos especialistas (E1 a E5) em cada questão. A última coluna

corresponde à mediana³ dos pontos atribuídos em cada questão pelos cinco especialistas. Utilizou-se a mediana, ao invés da média aritmética, devido à natureza da variável que é mensurada em uma escala ordinal (pontuação podendo variar de 1 a 5). Na última linha da tabela, encontram-se os totais de pontos atribuídos pelos especialistas. Para a interpretação desses totais utilizou-se a Tabela 3, que apresenta cinco níveis de classificação de acordo com a pontuação total alcançada. Esses níveis foram arbitrados pela autora do estudo e julgados pertinentes pelos especialistas que validaram a ficha de avaliação.

Tabela 2 - 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: As autoras (2009).

³ A mediana é um ponto que se localiza exatamente no centro de uma distribuição ordenada de valores. Assim, metade dos valores são superiores à mediana e metade dos valores são inferiores a ela.

Tabela 3 - 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: As autoras (2009).

A partir da pontuação total alcançada pelo site nas avaliações realizadas, 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 4, elaborado a partir da Tabela 2, apresenta as frequências observadas da mediana das notas dadas pelos especialistas, nas questões fechadas do instrumento.

Tabela 4 - Frequência da Mediana das Notas Atribuídas pelos Especialistas.

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

Fonte: As autoras (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 do *site* 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 4, 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 não disponibilização de atendimento em tempo real (*chat*) e de ferramenta de auxílio ao usuário (FAQ) constituem aspectos críticos na visão dos especialistas.

A ficha de avaliação de sites continha, também, questões abertas a serem respondidas. 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: *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*.

Considerações finais

O ABC da Saúde é um site 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. Dessa forma, não permite que o internauta faça, através de contato via *e-mail*, *chats* ou qualquer outro meio virtual, qualquer pergunta, para não se correr o risco da resposta ser interpretada como uma orientação médica pessoal.

Os resultados do estudo mostraram que, 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.

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 estar atendendo às expectativas dos usuários.

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.

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 sites 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 e outros), 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. É importante lembrar que os resultados, conclusões e recomendações do estudo são válidos somente para o *site* ABC da Saúde (2001), mesmo que estes possam beneficiar outros sites de saúde veiculados pela Internet.

Referências

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

ABREU, M. Z. *Avaliação de um site de informação e prevenção de saúde: a visão dos usuários e de especialistas*. 2009. 64 f. Dissertação (Mestrado em Avaliação) - Fundação Cesgranrio, Rio de Janeiro, 2009.

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

FRUTUOSO, S.; SEGATTO, C.; BUSCATO, M. Doutor Google: como a internet está mudando a relação entre médicos e pacientes. *Época*, São Paulo, n. 483, 20 ago. 2007.

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

SILVA, C. M. T. *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.

UNICAMP. Núcleo de Estudos de Políticas Públicas. *O setor saúde e o complexo da saúde no Brasil*. Campinas, SP, 2000. Disponível em:

<<http://www.nepp.unicamp.br/d.php?f=41>>. Acesso em: 11 maio 2009.

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

Recebido em: 21/08/2009

Aceito para publicação em: 20/09/2009

ANEXO 1**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 sites semelhantes? 1 2 3 4 5
14. Possui ferramenta de busca que possibilite encontrar as informações desejadas? 1 2 3 4 5
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 sites 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 frequentes 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 2**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	Infectologia
Angiologia e Cirurgia Vascular	Medicina Interna
Cancerologia	Nefrologia
Cardiologia	Neurologia
Cirurgia Geral	Nutrição
Cirurgia Plástica	Odontologia
Cirurgia Torácica	Oftalmologia
Dermatologia	Ortopedia e Traumatologia
Educação Física	Otorrinolaringologia
Endocrinologia	Pediatria
Enfermagem	Pneumologia
Fonoaudiologia	Proctologia
Gastroenterologia	Psicologia
Genética Clínica	Psiquiatria
Geriatrics	Reumatologia
Ginecologia e Obstetrícia	Sexologia
Hematologia	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:

.....
.....

Enviar