



Ministério da Saúde  
**FIOCRUZ**  
Fundação Oswaldo Cruz



**CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM INFORMAÇÃO CIENTÍFICA E  
TECNOLÓGICA EM SAÚDE**

**ESTUDO DE USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO  
HOSPITAL MUNICIPAL SOUZA AGUIAR**

por

**ENIR CORREIA TELES**

Projeto apresentado ao Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde da Fundação Oswaldo Cruz como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Informação Científica e Tecnológica em Saúde.

**Orientador (es): Maria de Fátima Moreira Martins MSc.**

**Gizele da Rocha Ribeiro Esp.**

**Rio de Janeiro, Novembro de 2009**

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>JUSTIFICATIVA</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>5</b>
3.1	A Biblioteca Hospitalar .....	5
3.2	O Estudo de Usuários.....	8
<b>4</b>	<b>AMBIENTE DE ESTUDO</b> .....	<b>12</b>
4.1	A Biblioteca do Hospital Municipal Souza Aguiar .....	12
<b>5</b>	<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>14</b>
5.1	Objetivo geral .....	14
5.2	Objetivos específicos .....	14
<b>6</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>15</b>
<b>7</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS</b> .....	<b>17</b>
<b>8</b>	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>18</b>
<b>9</b>	<b>CRONOGRAMA</b> .....	<b>21</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Atualmente, é impossível se pensar na gestão da informação em biblioteca hospitalar sem que se considere o usuário satisfeito com a qualidade dos serviços e produtos oferecidos. Este é o maior desafio que ela enfrenta para o seu reconhecimento, sua credibilidade e participação efetiva dentro do ambiente hospitalar.

Neste contexto, a Biblioteca do Hospital Municipal Souza Aguiar (HMSA) passa por um período de reestruturação do seu espaço físico, sendo que, logo após a sua inauguração, seria oportuno lançar novos produtos e serviços pertinentes às necessidades informacionais e/ou demandas por parte dos usuários. Dessa forma, para enfrentar este problema, propõe-se a realização de um estudo de usuários, pois esta é uma área que se destaca pelo grande crescimento de fontes de informação e publicações eletrônicas especializadas.

Para nortear os objetivos da proposta, pretende-se obter respostas para as seguintes perguntas: Qual o perfil dos usuários da Biblioteca do HSMA? Quais são as demandas dos usuários, em termos de produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca? Quais são as necessidades informacionais na assistência, na pesquisa e na gestão hospitalar? Quais são as necessidades informacionais para subsidiar o processo decisório ou na elaboração do planejamento estratégico na gestão hospitalar?

Espera-se que, com base no estudo de usuários, em relação às necessidades e/ou demandas de informação, possam ser sinalizadas propostas que visem definir a reestruturação da organização da Biblioteca do HMSA, de forma a apoiar o desenvolvimento das atividades de assistência, de pesquisa e do ensino e da gestão, tendo, assim, como função principal, impulsionar o processo de geração do conhecimento.

## 2 JUSTIFICATIVA

Mudanças na natureza e no suporte da informação, em estratégias de busca, estão afetando as bibliotecas de modo geral. Estas mudanças definem o novo contexto, dentro do qual nossas bibliotecas têm que operar.

Diante desta nova realidade, insere-se também, nas influências, a reforma do sistema educacional brasileiro (medicina mais humana) e o Programa “Sociedade da Informação”.

Dentro deste panorama, a busca pela excelência na prestação de produtos e serviços de informação nas bibliotecas, no campo da saúde, sempre tem sido uma preocupação dos profissionais da informação. As bibliotecas que pretendem oferecer produtos e serviços de excelência, e dessa forma, satisfazer os seus usuários, vêm, há muito, sendo orientadas pela busca da eficácia e qualidade de desempenhos estabelecidos pelos especialistas de gestão de bibliotecas.

Devido ao papel que desempenham no fluxo da informação científica e técnica, as bibliotecas necessitam agilizar os processos de transmissão da informação. Portanto, os seus produtos, serviços e acervos devem estar enquadrados nas necessidades reais de seus usuários.

Neste contexto, Shaughnessy (1987), aponta os principais requisitos para a qualidade de um serviço de informação: o entendimento das necessidades e expectativas dos usuários e a comunicabilidade.

Whitehall (1992), salienta a necessidade de adequação das fontes à área de interesse dos usuários, à relevância, à rapidez no acesso e no fornecimento da informação, à avaliação do usuário sobre o serviço e à facilidade de uso dos serviços e produtos oferecidos.

Assim, notamos que a garantia da qualidade ocorre através do estabelecimento de padrões como: identificação dos problemas e estabelecimento de metas a cumprir; tomar o usuário como a meta principal, por meio do levantamento de suas expectativas e necessidades e análise do serviço de informação, estabelecendo sua missão, objetivos e serviços.

Diante desta realidade, o estudo de usuários se constitui em questão fundamental para a gestão da qualidade em produtos e serviços de informação.

O cenário de reestruturação da Biblioteca do HMSA indica, claramente, que é imperiosa a aplicação do estudo de usuários. Cabe destacar que o estudo de usuários deve ser visto como indicador e aproveitado como tal; não apresentará a solução para todos os problemas, mas indicará caminhos a serem seguidos.

No entanto, antes de se discutir propostas para produtos e serviços, cabe definir, claramente, quais são os requisitos essenciais para o atendimento das necessidades informacionais e/ou demandas dos diversos grupos de usuários. Esta definição é o objetivo central deste estudo, que terá continuidade em pesquisas futuras que procurarão implementar as soluções propostas.

Acreditamos estar contribuindo, também, para novos estudos sobre estudos de usuários no segmento da biblioteca hospitalar, uma vez que a Biblioteca do HSMA tem o compromisso de atender as necessidades e demandas de informação.

### **3 REFERENCIAL TEÓRICO**

Dois são os pontos de partida para situar o objeto de reflexão: a biblioteca hospitalar e o estudo de usuários.

#### **3.1 A Biblioteca Hospitalar**

Targino (1984, p. 59 apud MOSTAFA; LIMA; MARANON, 1992, p. 217), relaciona a organização da biblioteca com as necessidades de informação de seus usuários:

o local onde uma coleção organizada e constituída de acordo com a demanda e necessidade dos usuários efetivos e potenciais a que se destina (tanto no que concerne ao tipo de material, como à diversificação dos assuntos), está à disposição dos interessados, para suprir suas necessidades informativas, educacionais ou recreativas. Para tanto requer recursos humanos, materiais e financeiros que assegurem a continuidade e atualização dos seus serviços.

Rabelo (1980, p. 21) resume a finalidade da biblioteca como “a transferência de informação ao usuário, e as três áreas básicas de conhecimento da biblioteconomia são: materiais que vão ser comunicados; métodos usados para sua organização; usuários – os receptores da informação”.

Neste contexto, as bibliotecas especializadas pertencem, normalmente, a instituições, universidades, empresas, associações ou organismos públicos e o seu acervo e organização correspondem aos interesses e necessidades de usuários de uma determinada área do conhecimento. Por exemplo, uma biblioteca especializada de um hospital possui um acervo de interesse para os profissionais da saúde, tais como médicos, enfermeiros, residentes, estagiários, gestores, pesquisadores, professores, equipes multidisciplinares e pessoal paramédico, entre outros profissionais de atuação em áreas afins ao campo das ciências da saúde.

As bibliotecas especializadas na área da saúde ou bibliotecas médicas surgem no Egito Antigo (ou Antigo Egito), onde já havia um grande acervo bibliográfico na área da medicina, constituído por tábuas de argila, assim como na Assíria e China (BIRCHETTE, 1973).

No Brasil, segundo Villalta (2002), até o século XVIII, as maiores bibliotecas especializadas pertenciam, quase que exclusivamente aos padres, advogados, cirurgiões e boticários, onde as seleções de obras estavam relacionadas com o campo de atuação profissional.

O tamanho das bibliotecas era diverso, não sendo determinado pela riqueza, mas pelo grau de refinamento intelectual e escolaridade dos proprietários. Geralmente padres, advogados e, em menor escala, cirurgiões possuíam as maiores bibliotecas. Havia, ainda, uma relação estreita entre, de um lado, a composição das livrarias e, de outro, a condição social e os ofícios dos seus proprietários. Aqueles que se dedicavam a ofícios, na maioria das vezes, possuíam livros relacionados às suas carreiras, enquanto, entre os demais, imperavam as obras devocionais e, em menor escala, obras de medicina, história ou belas letras. Conclui-se, portanto, que os livros subsidiavam com suas informações o exercício de profissões, constituíam meios de acesso às “verdades sagradas” e também eram objeto de deleite e de recreio (VILLALTA, 2002; p.198).

Fundada em 1836, nos Estados Unidos, a National Library of Medicine (NLM) tornou-se a mais importante no mundo na área da medicina. Seu período crescimento de começou, em 1865, sob a direção de John Shaw Billings, bibliotecário e cirurgião do exército.

No caso do Brasil, desde os anos 70, destaca-se o controle bibliográfico nacional e formação de redes cooperativas na área biomédica, devido às ações do Centro Latino-Americano de Informação em Ciências da Saúde - denominação da Biblioteca Regional de Medicina (BIREME), permitindo, assim, que os pesquisadores da área da Saúde do Brasil e dos países da América Latina tivessem acesso aos acervos de bibliotecas especializadas associadas de todos esses países.

Do ponto de vista de Tavares (2005), a biblioteca hospitalar tem como propósito servir como eixo de sustentação ao desenvolvimento das atividades ligadas à assistência, o ensino e à pesquisa. Para tal, é necessária a adequação dos produtos e serviços, a fim de possibilitar a estrutura necessária à produção de novos conhecimentos.

No Brasil, as bibliotecas hospitalares, segundo Ferreira (1987, apud MARTÍNEZ-SILVEIRA, 2005, p.33): “[...] são às vezes consideradas um luxo, vivendo a constante ameaça de desaparecimento, e, por esta razão, tendo que

envidar esforços redobrados para reafirmar seu valor.” Não obstante a existência do Programa de Reestruturação das Bibliotecas das Unidades de Saúde da rede SMSDC/RJ para as instituições que possuem o Programa de Residência Médica, ter como meta a atualização dos acervos bibliográficos das bibliotecas das Unidades, as mesmas ainda enfrentam os poucos recursos e o processo de lentidão nos processos abertos para a compra e entrega do referido material nas unidades.

De acordo com o Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar (2002), a biblioteca hospitalar é um componente importante, e tem como função a organização, o controle de informações científicas atualizadas, disponíveis e acessíveis. E, ainda, é amparada, legalmente, na sua existência, pela Resolução nº 1/2004 do Ministério da Educação que define os requisitos mínimos exigidos para uma instituição de saúde credenciar o seu Programa de Residência Médica: “possuir uma biblioteca atualizada com um acervo de livros e periódicos adequados ao Programa de Residência Médica, bem como ter acesso à bibliografia via internet” (Brasil, 2004, p. 11), bem como pelo Decreto nº 21.388/2002, que institui o Estatuto do Centro de Estudos das Unidades da SMS: “propor e incentivar a organização de um acervo de informações técnicas, científicas, e culturais, assim como se responsabilizar por sua divulgação”. (Rio de Janeiro, 2002). Finalmente, a Portaria Interministerial nº 2.400/2007 do Ministério da Saúde e da Educação, menciona:

Dispor ou ter acesso à biblioteca atualizada e especializada na área da saúde, com instalações adequadas para estudo individual e em grupo, e para consulta a Bibliotecas Virtuais, de acordo com os critérios vigentes para a avaliação das condições de ensino e da Residência Médica. (BRASIL, 2007).

Recentemente, o Programa de Desenvolvimento da Gestão em Saúde, no Município do Rio de Janeiro, que é um acordo entre a Prefeitura e o Ministério de Saúde, em parceria com a Fiocruz, por meio de cooperação técnica para os hospitais em urgência e emergência, entre eles o HMSA, prevê metas a serem implementadas, entre elas, a pesquisa acadêmica e a elaboração e implantação



de protocolos clínicos baseados em evidências. Além disso, serão feitos programas de capacitação profissional permanente (MELO; AMARAL, 2009).

Nesta perspectiva, a biblioteca hospitalar deve preconizar a atualização permanente de seus usuários, a participação ativa no processo de ensino e pesquisa e acompanhar integralmente a produção científica.

Quanto a perspectivas futuras do profissional de informação que nela atua busca-se maior participação nas comissões multidisciplinares dos hospitais contribuindo nas tomadas de decisões; mais recursos financeiros para aquisição de acervo e bases de dados; efetiva preconização da política do SUS (Sistema Único de Saúde), no que diz respeito à promoção da saúde.

### **3.2 O Estudo de Usuários**

Os estudos de usuários é um campo clássico da Ciência da Informação e da Biblioteconomia, se originam a partir do trabalho de Bernal e Urquhart, apresentado na Conferência Científica da Royal Society, em 1848. O trabalho tinha como objetivo identificar como os pesquisadores e técnicos procediam para obter informação ou como usavam a literatura especializada (FIGUEIREDO, 1979).

Pinheiro (1982), afirma que o surgimento da seção especial sobre "Necessidades e Usos de Informação" na publicação "Annual Review of Information Science and Technology" (ARIST), em 1966, impulsionou, na literatura especializada internacional, diversos estudos que ilustram diferentes aspectos de busca e uso da informação.

Na perspectiva de Figueiredo (1994, p. 7), os estudos de usuários se constituem em "investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada".

Para bem refletir a relevância dos estudos de usuários, Figueiredo (1994, p. 7) assinala que:

Estes estudos são, assim, canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve. São estudos necessários também para ajudar a biblioteca na previsão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviços, permitindo que sejam alocados os recursos necessários na época adequada.

Pela sua diversidade, os diversos segmentos da sociedade têm necessidades informacionais diferenciadas, assim como formas distintas de buscar a informação, dependendo de suas características e dos objetivos a serem alcançados, entre diversos aspectos.

A respeito deste fato, Pinheiro (1982, p. 6), destaca que “as diferenças entre população científica e tecnológica têm que ser consideradas, na medida em que refletem diferentes necessidades e usos da informação”.

Segundo Figueiredo (1994, p. 8), existem várias abordagens que caracterizam os estudos de usuários, e podem ser divididas em dois tipos: estudos orientados ao uso de uma biblioteca ou unidade de informação em detrimento aos aspectos humanos do uso da informação, e estudos orientados ao usuário que buscam explorar as necessidades de informação

Baptista e Cunha (2007), observam que, ao longo dessas décadas, os objetivos dos estudos de usuários parece que permaneceram imutáveis quais sejam: coletar dados para criar e/ou avaliar produtos e serviços informacionais, bem como entender melhor o fluxo da transferência da informação.

Durante a revisão de literatura, foram encontrados alguns estudos realizados na área de saúde no Brasil, tais como o de Lima (2005), Martínez-Silveira (2005), Mostafa (2006), Baptista e Cunha (2007) e Guimarães (2007).

O estudo de Lima (2005), identificou as experiências e necessidades dos médicos residentes matriculados no Programa de Residência Médica da Famema, em 2003, quanto ao uso de fontes de informações e bibliotecas durante a graduação. O grupo estudado foi composto por médicos formados por várias escolas de medicina do país. Os resultados mostraram que menos da metade

(44,15%) dos médicos estavam saindo da graduação sem capacitação em buscas de informações. Livros, folhetos e a base de dados Medline foram indicadas como as fontes mais usadas pelos residentes, onde as outras bases de dados da Bireme, anais de eventos, CD-ROMs, slides, fitas de videocassete, teses e dissertações tiveram menos de 50% de indicação de uso.

Destacam-se outras pesquisas realizadas com o intuito de identificar o perfil de usuários de centros de informação. O estudo de Martínez-Silveira (2005), por exemplo, analisou o comportamento informacional do médico residente do hospital Universitário de Salvador, decorrente das necessidades surgidas durante ao atendimento ao paciente. Concluindo que eles tinham pouco conhecimento das principais bases de dados bibliográficas de acesso gratuito na internet, e, quando utilizadas, era de forma ineficiente. Constatou-se, também, que faltava a este grupo, informações sobre os recursos disponíveis, assim como treinamento na sua utilização, o que sugeriu haver importante papel para o profissional da informação, especializada na área médica.

Mostafa (2006), discorre sobre as interações, a aprendizagem e as bibliotecas na área da saúde. Apresenta um levantamento da literatura recente brasileira sobre usuários de informação, em bibliotecas universitárias, sistematizando os objetivos, as metodologias e os resultados alcançados em cada estudo.

O estudo de Guimarães (2007), identificou o perfil dos usuários reais e potenciais da Biblioteca do Ministério da Saúde (MS), verificando que grande parte dos servidores do MS possui alguma fluência em espanhol, utilizando, principalmente, a Internet e “sites” no processo de busca por informações, utilizando a Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), em maior frequência, em relação a outros serviços prestados pela Biblioteca do Ministério.

Neste sentido, a proposição deste projeto objetiva a melhor adequação dos produtos e serviços oferecidos a serem implementados na Biblioteca do HMSA, atendendo, assim, a necessidade de informação demandada pelos usuários, tanto no campo de pesquisa científica, como da educação permanente e, continuada, e ainda, na tomada de decisão na assistência ou na gestão.

Devido às restrições econômicas, as bibliotecas institucionais têm que criar soluções que visem otimizar seus acervos, investindo em automação, em sistemas cooperativos ou na aquisição planejada, pois não é possível, para uma instituição, adquirir toda a literatura pertinente à sua área de atuação, que componha os acervos de suas bibliotecas e Centros de Documentação. Fatores como espaço físico e recursos financeiros limitados não permitem a ação.

## **4 AMBIENTE DE ESTUDO**

Este item descreve o ambiente de estudo do projeto: a Biblioteca do Hospital Municipal Souza Aguiar.

### **4.1 A Biblioteca do Hospital Municipal Souza Aguiar**

A rede de hospitais de emergência da Secretaria Municipal de Saúde e Defesa Civil do Rio de Janeiro (SMSDC/RJ) tem, como um dos integrantes, o Hospital Municipal Souza Aguiar (HMSA), que oferece estágio, treinamento e Programa de Residência Médica (especialização), por meio de convênios firmados entre SMSDC/RJ e as várias instituições de ensino (faculdades e cursos).

O HMSA, dessa forma, contribui para a formação profissional na área da saúde, oferecendo um vasto campo de aprendizagem, devido à diversidade e à complexidade de especialidades clínicas que atende.

Essa demanda pressupõe a necessidade de capacitação de estudo e pesquisa por parte dos estudantes e profissionais que compõem o corpo clínico do Hospital. O Centro de Estudos (CE) é o local dentro do Hospital que foi estruturado com o intuito de promover e estimular a realização de atividades de caráter técnico-científico e cultural, propiciando as condições necessárias para a realização de trabalhos, organização de cursos e seminários relacionados à sua área de origem.

Ao longo dos anos, a estrutura da biblioteca do HMSA tem se modificado e, atualmente, está subordinada, administrativamente, ao Centro de Estudos do HSMA e, tecnicamente à Divisão de Biblioteca, da Coordenação de Desenvolvimento de Recursos Humanos, tendo, como função, dar suporte informacional, científico e técnico, aos profissionais da saúde, em geral, que freqüentam a Unidade.

O acervo do HMSA é especializado na área biomédica e áreas afins, composto de diversos tipos de documentos, em diferentes suportes de registro de informação, tais como: livros, trabalhos de conclusão de curso, dissertações, teses, periódico, folhetos, obras de referencia, vídeos, CD-Roms e DVDs. Na

automação do acervo, a biblioteca do HMSA utiliza o software BibliON - Sistema de Controle de Bibliotecas.

Nossa intenção principal, neste projeto, é fornecer subsídios que nos levem a atender às necessidades dos usuários da Biblioteca do HSMA e de suas interlocuções com o planejamento de produtos e serviços a serem oferecidos.

## **5 OBJETIVOS**

A identificação do perfil e demandas de informação da comunidade de usuários da Biblioteca do HMSA é fundamental para o processo de informação para ação, o qual refletirá no desenvolvimento dos produtos e serviços oferecidos.

Assim, os objetivos deste projeto são:

### **5.1 Objetivo geral**

Identificar e analisar o perfil e as expectativas dos usuários da Biblioteca do HMSA, em termos de produtos e serviços informacionais que satisfaçam a atual demanda, como ferramenta básica e a participação na formulação do planejamento estratégico do HMSA.

### **5.2 Objetivos específicos**

- Traçar o perfil dos usuários;
- Verificar os serviços e produtos informacionais considerados relevantes pelos usuários;
- Identificar os diferentes tipos de fontes de informação necessários para o desenvolvimento das atividades pelos usuários;
- Detectar as necessidades de informação dos usuários;
- Determinar quais modelos teóricos podem ser aplicados para a compreensão dos comportamentos de busca desses grupos de usuários.

## 6 METODOLOGIA

O referencial teórico desta pesquisa tem como base a identificação os principais tipos de estudos de usuários e necessidades informacionais, quanto aos modelos teóricos, técnicas de pesquisas e resultados esperados/obtidos.

Com relação ao caminho metodológico, optou-se por um estudo exploratório e utilização dos métodos qualitativos, com a aplicação de um questionário com perguntas abertas e fechadas junto aos usuários da biblioteca do HMSA, envolvendo os diferentes grupos de atores envolvidos (assistência médica e enfermagem, ensino, pesquisa e gestão, etc.). A diversidade de usuários selecionada justifica-se por eles terem perfis e necessidade de informações diferenciadas.

As variáveis que serão abordadas no questionário procurarão seguir o padrão que vem sendo adotado em pesquisas da área da Biblioteconomia e Ciência da Informação, mais especificamente, as que envolvam estudo de usuários em bibliotecas no âmbito das ciências da saúde e serão adaptadas aos propósitos que se pretende alcançar.

Quanto ao tratamento e análise dos dados, será utilizada a ordenação e a classificação das respostas pelas categorias de dados coletados: perfis dos usuários; serviços e produtos considerados relevantes e fontes de informação mais significativas e necessidades de informação. A análise dos dados irá relacionar os dados obtidos e com o objetivo da pesquisa, o referencial teórico e demais fontes documentais disponíveis no HMSA.

O teste (piloto) terá como alvo uma amostra representativa de todos os diferentes grupos de usuários da biblioteca HMSA envolvidos, objetivando, assim, avaliar o desempenho/funcionalidade do mesmo, detectar os tipos de resposta que são dadas e identificar questões que não conduzam a dados relevantes para caso necessário, reformular.

Após análise das respostas obtidas, serão feitos os ajustes necessários no questionário final, a ser aplicado num quantitativo maior.



Em relação aos procedimentos éticos, por se tratar de pesquisa que envolve seres humanos, serão observadas as recomendações da Resolução nº 196/96, do Conselho Nacional de Saúde, e o projeto de pesquisa será submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa, para validação, antes de ser aplicado no pré-teste.

## 7 RESULTADOS ESPERADOS

Com a realização da pesquisa, espera-se alcançar os objetivos inicialmente elaborados e atingir as seguintes metas:

- Desenvolver um protótipo de produtos e/ou serviços que atendam as necessidades dos usuários;
- Avaliar as necessidades informacionais dos usuários e os recursos bibliográficos a ser adquirido;
- Otimizar o tempo de resposta na busca da informação técnico e científica;
- Promover a integração da biblioteca com o Programa de Residência Médica;
- Estimular estreitamento da parceria da SMSDC/RJ com o Ministério da Saúde, de forma a prover a biblioteca do HMSA de recursos materiais necessários.

E, ainda, o fortalecimento da missão da biblioteca do HSMA.

## 7 REFERÊNCIAS

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.12, n. 2, p. 168-84, 2007.

BIRCHETTE, K. P. The History of medical libraries from 2000 B.C. to 1900 A.D. **Bulletin of the Medical Library Association**, New York, v. 61, n. 3, 302–308, 1973.

BRASIL. Ministério da Educação. Resolução nº 1, de 17 de março de 2004. Dispõe sobre a estrutura, organização e funcionamento da Comissão Nacional de Residência Médica. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 19 de mar. 2004. Seção 1, p. 11.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº 196, de 10 de outubro de 1996. Aprova diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/docs/Resolucoes/Reso196.doc>>. Acesso em: 15 out. 2009.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria Interministerial nº 2.400, de 2 de outubro de 2007. Estabelece os requisitos para certificação de unidades Hospitalares de Ensino. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 3 de out. 2007. Seção 1, p. 102.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. **Manual brasileiro de acreditação hospitalar**. 3. ed. rev. e atual. Brasília: Ministério da Saúde, 2002.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

\_\_\_\_\_. O processo de transferência da informação. **Ciência da informação**, Brasília, v. 8, n. 2, p. 119-138, 1979.

FERREIRA, Marta Nosé. Biblioteca hospitalar: um luxo ou uma necessidade?. **Hospital Administração e Saúde**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 4, p. 180-183, 1987.

GUIMARÃES, Tatiara Paranhos. Perfil de usuários de biblioteca governamental: o caso do Ministério da Saúde. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 3, p. 96-115, set./dez. 2007.

LIMA, Helena Maria da Costa. Experiências em Buscas de Informações por Residentes de Medicina. **Revista Brasileira de Educação Médica**, Rio de Janeiro, v. 29, n. 1, jan./abr. 2005. Disponível em: <[http://www.abemeducmed.org.br/rbem/pdf/volume\\_29\\_1/experiencias\\_buscas.pdf](http://www.abemeducmed.org.br/rbem/pdf/volume_29_1/experiencias_buscas.pdf)> Acesso em: 06 out. 2009.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha Silvia. **A informação científica na prática médica**: estudos do comportamento informacional do médico-residente. 2005.187 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Universidade Federal da Bahia, Bahia, 2005.

MOSTAFA, Solange Puntel; LIMA, Ademir Benedito Alves de; MARANON, Eduardo Ismael Murguia. Paradigmas teóricos da biblioteconomia e ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 21, n. 3, p. 216-222, set./dez. 1992

MELO, Renatha; AMARAL, Valéria. Ms investe em melhorias municipais do Rio. **Agência Fiocruz de Notícias**, Rio de Janeiro, mar. 2009. Seção Notícias. Disponível em: <[http://www.fiocruz.br/ccs/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?from\\_info\\_index=341&infoid=2370&sid=9](http://www.fiocruz.br/ccs/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?from_info_index=341&infoid=2370&sid=9)>. Acesso em: 8 de jun. 2009.

MOSTAFA, Solange. Interação dos atores no ambiente aprendiz: o caso de saúde. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 133-140, 2006.

PINHEIRO, Lena Vânia Ribeiro. **Usuários-informação**: o contexto da ciência e da tecnologia. Rio de Janeiro: LTC, 1982.

PINTO, Rosimeire Rocha. **O profissional da informação em Ciências da Saúde**: subsídios para desenvolvimento de cursos de capacitação no Brasil. 2005. 118 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Saúde) – Universidade Federal de São Paulo, São Paulo, 2005.

RABELLO, Odília Clark Peres. **Análise do campo de conhecimento relativo a usuário de biblioteca**. 1980. 116 f. Dissertação (Mestrado em Administração de Bibliotecas) - UFMG, 1980. Cap. 4. p. 18-93.

RIO DE JANEIRO (RJ). Secretaria Municipal de Saúde. Decreto nº 21.388, de 8 de maio de 2002. Institui o novo Estatuto do Centro de Estudos dos Órgãos e Unidades da Secretaria Municipal de Saúde. **Diário Oficial do Município do Rio de Janeiro**, 9 maio 2002, p. 3. Disponível em: <<http://www.saude.rio.rj.gov.br/saude/pubsms/media/Dsms21388.doc>>. Acesso em: 15 de out. 2009.

ROCHA, Maria Mariane Vieira; ARAUJO, Eliany Alvarenga de. Competência informacional e atuação do profissional da informação: Bibliotecário. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. **Anais...** Salvador, UFPB. Disponível em: <<http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT6--028.pdf>>. Acesso em: 15 de out. 2009.

SHAUGHNESSY, T. W. The search for quality. **Journal of Library Administration**, Binghamton, v. 8, n. 1, p. 5-10, spring 1987.

TAVARES, Patrícia Costa. Premissas para um enfoque abrangente e eficiente em estudos de usuários. In: CONGRESSO MUNDIAL DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE E BIBLIOTECAS, 9., 2005, Salvador. **Anais...** Salvador, 2005. Disponível em:

<[www.icml9.org/program/track10/public/documents/Patricia%20Costa%20Tavares-152704.doc](http://www.icml9.org/program/track10/public/documents/Patricia%20Costa%20Tavares-152704.doc)>. Acesso em: 06 out. 2009.

VILLALTA, Luiz Carlos. Os leitores e os usos dos livros na América portuguesa. In: ABREU, Márcia (Org.). **Leitura e história e história da leitura**. Campinas: Mercado de Letras: Associação de leitura do Brasil; São Paulo: Fapesp, 1999, p.183-212.

WHITEHALL, T. Quality in library and information service: a review. **Library Management**, Oxford, v. 13, n. 5, p. 23-35, 1992.

**8 CRONOGRAMA**

<b>Ações</b>	<b>Jan.</b>	<b>Fev.</b>	<b>Mar.</b>	<b>Abr.</b>	<b>Mai</b>	<b>Jun.</b>
<b>Aprofundamento da revisão de literatura</b>						
<b>Elaboração do instrumento de pesquisa</b>						
<b>Teste (piloto)</b>						
<b>Aplicação da pesquisa (coleta de dados)</b>						
<b>Tratamento e análise de dados</b>						
<b>Revisão e redação final</b>						