



## V JORNADAS

BIBLIOTECAS DE SAÚDE : RUMO À QUALIDADE



## RESUMO DAS COMUNICAÇÕES



LISBOA  
20 - 21 de Março de 2000

## DESENVOLVIMENTO DE ESTRATÉGIAS DE GESTÃO DA QUALIDADE: UM DESAFIO PARA A PORBASE

A Biblioteca Nacional e a PORBASE são, inquestionavelmente, modelos institucionais que assentam em princípios de Qualidade, logo, na formulação teórica que preside à sua missão: Biblioteca Nacional é a "biblioteca normativa" enquanto que a PORBASE é a estrutura que aproxima e aglutina numa base de dados nacional os catálogos das outras bibliotecas.

A capacidade de transformar esses princípios teóricos num conjunto de propriedades e características que satisfaçam os seus clientes e que se consubstanciem em produtos e serviços de Qualidade é um desafio permanente que, em constante evolução e reavaliação, se procura desenvolver como corolário de uma cultura organizacional da BN.

Na comunicação pretende-se, fundamentalmente, analisar o papel da Biblioteca Nacional num sistema de gestão da qualidade nas bibliotecas portuguesas. A análise incide, num primeiro tempo, no conhecimento das medidas levadas a cabo pela Biblioteca Nacional no sentido de melhorar a qualidade dos seus serviços e produtos e, num segundo tempo, nas linhas estratégicas que se pretendem implementar para a Qualidade dos serviços e produtos da PORBASE.



## QUALIDADE: OS DESAFIOS DA NOVA GESTÃO EM BIBLIOTECAS

A gestão da mudança tem validado a importância dos modelos da Gestão da Qualidade no sector da Informação e Documentação a nível internacional. Trata-se de uma opção estratégica justificada pelas evoluções recentes do meio envolvente e pelas novas formas de competitividade das organizações.

São apresentados exemplos de boas práticas nas seguintes áreas: modelos de auto-avaliação do desempenho no âmbito do ciclo de gestão e a auto-avaliação no quadro da certificação de serviços de qualidade.

São abordadas as principais linhas de investigação que podem constituir um desafio no desenvolvimento de programas de acção para as bibliotecas de saúde.

---

Paula Ochôa

Responsável pelo Centro de Documentação da Secretaria-Geral do Ministério da Educação.

Leonor Gaspar Pinto

Responsável pelo Sector de Indexação, Classificação e Cotação da Biblioteca Municipal Central (CML)

## ÁREA DE REFERÊNCIA VERSUS QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO

De um modo geral a imagem da qualidade dos serviços de documentação e informação é transmitida pela área de referência - os aspectos comportamentais revelados pelos profissionais de informação aos clientes dos mesmos são cruciais neste contexto.

No ambiente informacional actual interagem para além de fontes de informação em papel, CD-ROM's, bases de dados disponíveis através de OPAC's, a Internet e toda a área WWW.

Raramente uma nova tecnologia substitui uma outra; todas se revelam necessárias cabendo ao profissional de referência decidir qual o melhor suporte para responder às necessidades de informação do cliente.

Esta abordagem identifica áreas do processo de referência em que os aspectos comportamentais podem ser observados: acessibilidade, empenho-interesse, atendimento, pesquisa e avaliação.

Por último são mencionadas ainda algumas questões relacionadas com esta temática.

---

M. Amália Marques

Técnica Superior de BD da Faculdade de Ciências Médicas



## O FUTURO JÁ HOJE

### A BIBLIOTECA VIRTUAL: O BIBLIOTECÁRIO GESTOR DE CONTEÚDOS *Sistema Proquest SiteBuilder*

Uma das competências que os bibliotecários sempre tiveram foi a de organizar as suas colecções de livros, revistas e jornais, de forma a que os conteúdos mais relevantes fossem mais visíveis e fáceis de consultar. Em muitas bibliotecas especializadas, os bibliotecários aconselham e guiam os seus utilizadores alertando-os para os índices, sumários e textos das publicações mais pertinentes.

Com a utilização de bases de dados de referência e texto integral em CD-ROM e na WEB, os bibliotecários viram esta função desaparecer, já que não podem guiar os utilizadores dentro das bases de dados electrónicas.

A Biblioteca Virtual construída com o SiteBuilder devolve esta função aos bibliotecários, para além de permitir muitas outras.

Nesta apresentação, após uma breve introdução a uma base de dados médica com texto integral: o Proquest, faremos uma visita guiada a uma Biblioteca Virtual num Hospital Universitário: à Sala de Pesquisa, à Sala de Imprensa, às Salas de Leitura, à Sala de Periódicos, à Sala de Imagens e ainda veremos bibliografias recomendadas para os cursos.

---

Miguel Silva

Especialista de Informação Técnica da LUSODOC

## A IMPORTÂNCIA DA NORMALIZAÇÃO E MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Com a ajuda da aplicação Porbase, distribuída pela Biblioteca Nacional e não só, muitas bibliotecas deram início à informatização dos seus catálogos manuais.

A evolução tecnológica na área informática apresenta-se a velocidade cruzeiro, empurrando as bibliotecas para mudanças significativas nos seus sistemas informáticos. Mas, por vezes, o óptimo é inimigo do bom pelo que, muitas instituições sugestionadas com *interfaces* de trabalho mais agradáveis, descaram o aspecto normativo.

Pretende-se com esta comunicação fazer um apelo à normalização a fim de que a troca e partilha da informação entre serviços seja cada vez mais uma maneira de estar das bibliotecas portuguesas. Neste sentido proceder-se-á à apresentação da aplicação Bibliobase - Módulo de Catalogação e Pesquisa como exemplo de uma aplicação que serve estes princípios.

---

António Manuel Freire  
Bibliosoft

## DAS BIBLIOTECAS À GESTÃO DO CONHECIMENTO

Analisa-se a evolução dos conceitos sobre dados, informação e conhecimento bem como os impactos destes na sociedade, em geral.

Identifica-se as novas abordagens da gestão que privilegiam a partilha do conhecimento como forma de resposta à incerteza para a tomada de decisão num ambiente onde as regras da economia são impostas pelos novos cenários da globalização.

O papel das bibliotecas neste ambiente e a sua participação na estruturação da informação e do conhecimento é introduzido como forma de responder aos novos desafios.

Conclui-se descrevendo a forma como as actuais aplicações de gestão de bibliotecas poderão contribuir para orientar os recursos humanos disponíveis para as novas funções.

## SIRIUS : A SUA BIBLIOTECA NA INTERNET

O catálogo de uma biblioteca pode ser mais que uma ferramenta de «identificação de existências» de uma dada Unidade de Informação, sendo que há potencialidades (até agora insuspeitas?) que podem, e devem ser desenvolvidas no âmbito da relação Unidade de Informação-utilizador.

A utilização de um meio informático (*software*) que potencie essa relação e, ao mesmo tempo, se revele uma ferramenta escalável, com um elevado potencial de desenvolvimento por parte dos seus produtores, mas também pelo documentalista, é uma necessidade de primordial importância nos dias de hoje.

O Sirius, mais que um meio de publicação de bases de dados bibliográficas na Internet, procura facilitar o acesso aos registos bibliográficos e ampliar as capacidades tradicionais do catálogo, de uma forma amigável, escalável e de adequação fácil aos padrões estéticos e funcionais de instituições como são as bibliotecas, os arquivos e os centros de documentação.



## A MEDICINA BASEADA NA EVIDÊNCIA: UMA NOVA PERSPECTIVA PARA OS PROFISSIONAIS DE INFORMAÇÃO?

*A Medicina Baseada na Evidência (MBE), também conhecida como "Medicina Factual", é a utilização conscienciosa e explícita de anteriores actos clínicos, convertida em evidência científica actualizada para servir de base a novas intervenções.*

O conceito MBE envolve uma metodologia de utilização nem sempre fácil de concretizar.

Com esta comunicação, pretende-se demonstrar que, numa atitude pró-activa, cumpre ao profissional de informação minimizar ou mesmo eliminar algumas dificuldades encontradas pelos clínicos em etapas específicas da MBE.

Pensamos que deverá ser estabelecida uma sinergia entre o profissional de informação - a quem compete o conhecimento das fontes de informação, dos estudos mais fiáveis e da avaliação crítica da literatura - e o profissional de saúde que procura evidência científica para a sua prática clínica.

Esta "interferência" dos profissionais de informação na prática da MBE produzirá, sem dúvida, um impacte positivo na valorização, no prestígio e na qualidade da Função Informar e, muito em especial, permitirá uma ajuda rápida e eficiente aos clínicos que pretendam actualizar, de forma segura, a sua prática profissional.

---

Maria do Rosário Leitão

Responsável pelo Centro de Documentação e Informação da SmithKline Beecham, Farmacêutica



## GESTÃO DA QUALIDADE: AS VÁRIAS ETAPAS PARA A SUA IMPLEMENTAÇÃO

Assistimos, em particular durante a última década, a um extraordinário desenvolvimento tecnológico, sobretudo nas áreas da informática e das telecomunicações e a uma conseqüente alteração no ambiente de trabalho das Bibliotecas e Serviços de Documentação e Informação (SDI).

De forma muito clara, tornou-se evidente para os bibliotecários/documentalistas, a necessidade de repensarem o seu papel, de adquirirem novas competências em diversas áreas, que lhes permitissem definir estratégias que garantissem a competitividade dos seus produtos e serviços num mercado cada vez mais exigente e que se vai alargando à escala planetária.

A questão da qualidade passou, pois, a assumir um papel dominante em todos os sectores de actividade da nossa sociedade: para além da recente legislação sobre o Sistema Nacional de Qualidade em Serviços Públicos, há que salientar, no que respeita ao nosso sector, a criação do Sistema Português da Qualidade na Saúde, a cargo do IQS (Instituto da Qualidade na Saúde), o qual tem desenvolvido diversas acções nesta área.

É pois neste contexto e tendo como base a experiência concreta do CDI do Hospital Amadora-Sintra, que se irá descrever a aplicação de um modelo de gestão da qualidade e as diversas etapas para a sua implementação.

Após uma breve descrição do percurso da instituição na área da qualidade dos cuidados de saúde, refere-se sumariamente o processo de avaliação da qualidade escolhido pela organização: a acreditação pelo King's Fund Centre. Em seguida, são apresentadas as normas e critérios relativos ao CDI, que têm como principal objectivo o desenvolvimento de boas práticas ou práticas excelentes, num contexto de melhoria contínua da qualidade dos produtos e serviços que fornecemos aos nossos clientes.

---

Arminda Sustelo

Chefe de Divisão do CDI do Hospital Fernando Fonseca

## AVALIAÇÃO DE BIBLIOTECAS HOSPITALARES: ESTUDO EFFECTUADO NO HOSPITAL PEDRO HISPANO

*Em Junho de 1999 o Hospital Pedro Hispano, juntamente com os Centros de Saúde do concelho, foi integrado numa nova entidade colectiva: a Unidade Local de Saúde de Matosinhos. Este facto veio colocar aos serviços um novo desafio, dado que a colaboração com os Centros de Saúde se tornou mais estreita. Teria que ser revisto o tipo de comunicação e o método de trabalho existentes até então nas e entre as instituições anteriormente separadas.*

*Paralelamente e dado que, desde a sua criação em Janeiro de 1997, a Biblioteca não havia ainda desenvolvido um processo de avaliação dos serviços prestados, tornou-se premente a sua execução. Deste modo, foi efectuado um estudo tendo como base a distribuição de inquéritos aos 1164 funcionários do Hospital, permitindo saber o grau de satisfação dos utilizadores que trabalham no mesmo edifício e preparar uma reflexão sobre o melhor modo de estabelecer a ligação com os Serviços localizados em edifícios remotos.*

*Esta comunicação vai apresentar uma caracterização sumária do Hospital Pedro Hispano e uma mais detalhada da Biblioteca, seguindo-se a explicação da metodologia utilizada na elaboração e distribuição dos inquéritos, a apresentação de resultados e as respectivas conclusões.*

---

Olívia Pestana

Técnica Superior de Biblioteca e Documentação

Responsável da Biblioteca da Unidade Local de Saúde de Matosinhos



## SIMeD - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO DE MEDICAMENTOS

Tendo por base documentos fundamentais como: a Declaração de ERICE Itália, 1997), Metas para 2002 - Estratégias de Saúde 1998-2002 (Portugal, Ministério da Saúde) e Livro Verde para a Sociedade da Informação (CEE), foi criado um novo Serviço de Informação de Medicamentos de âmbito internacional e carácter gratuito, à disposição de todos os profissionais que prestam cuidados nas unidades de saúde públicas e privadas.

Durante o seu planeamento e montagem foram tidos em consideração padrões internacionalmente aceites que possibilitem a sua acreditação como um Serviço de Qualidade.

Fornecer informação objectiva, compreensiva e credível, em tempo útil, que suporte a decisão terapêutica e/ou clínica ou apoie Comissões Técnicas, é o seu objectivo primordial.

Entre outros foram aplicados padrões universalmente aceites para um serviço deste tipo:

- Presença de pelo menos um farmacêutico a tempo inteiro com formação adequada;
- Dispor de fontes primárias, secundárias e terciárias relevantes;
- Ter a colaboração de uma biblioteca médica e acesso a bibliotecas gerais;
- Funcionamento ininterrupto, ou em alternativa, capacidade de atendimento fora de horas, com sistema de atendimento automático (gravador de chamadas e correio electrónico).

De grande importância, foi também, a fundamentada Política de Aquisições adoptada, que privilegiou as fontes electrónicas, direccionadas ao público alvo.

Todo o processo e estrutura criados terão como resultado permitir analisar e identificar, correcta e objectivamente, as necessidades de informação, usando os vastos recursos à sua disposição para disseminar com acuidade, fiabilidade, objectividade e aplicabilidade, o conhecimento sobre o medicamento, num dado contexto clínico, no local onde esse conhecimento é necessário, a quem dele necessita e em tempo útil, promovendo como fim último, o uso seguro e racional do medicamento.

---

Ana Cristina Rama

SI Med - Serviço de Informação de Medicamentos - HUC

## O CONTRIBUTO DA *INTRANET* NOS SERVIÇOS DAS BIBLIOTECAS DO CENTRO HOSPITALAR DE COIMBRA

As tecnologias da informação têm sofrido grandes modificações nos últimos anos, tendo tido uma evolução bastante acelerada. As novas tecnologias têm introduzido alterações importantes no quotidiano das instituições, levando à criação, ao acesso e ao manuseamento mais fácil e mais rápido da informação e ao controlo mais eficaz da mesma.

As estruturas hospitalares têm procurado acompanhar esta tendência com o desenvolvimento de sistemas compatíveis de informação em saúde que propiciem o incremento da qualidade nos cuidados de saúde, e com a divulgação dos seus serviços, enquanto estrutura aberta ao exterior.

É nesta conjuntura que surge a *Intranet*. A *Intranet* vem simplificar significativamente o acesso e a utilização dos recursos informáticos e de comunicação, funcionando como uma *interface* para as aplicações e informação na organização.

No Centro Hospitalar de Coimbra foi implementada uma *Intranet* que tem funcionado como espaço privilegiado de veiculação da informação no interior desta instituição. As Bibliotecas dos seus hospitais integrados têm colaborado neste processo, procurando divulgar os seus serviços e disponibilizar os seus recursos.

## ASP - APPLICATION SERVICE PROVIDER NA ÁREA DAS BIBLIOTECAS

Apresenta-se uma breve agenda da comunicação a efectuar nas V Jornadas da APDIS.

### Introdução

#### Informática ao Serviço da Biblioteca

- informáticos - RH
- Aplicações Client-Server
- Bases de Dados - modelos
- Comunicações
- Internet

#### Z39.50 - Acessibilidade

#### DSI - Difusão Selectiva da Informação

#### XML - eXtensible Markup Language

#### Gestão Documental vs Gestão Biblioteconómica

#### Modelo tradicional

- Características
- Vantagens / Desvantagens
- Período de instalação vs Utilização efectiva
- Actualizações / Manutenção
- Aplicabilidade

#### Modelo ASP

- Características
- Vantagens / Desvantagens
- Período de instalação vs Utilização efectiva
- Actualizações / Manutenção
- Aplicabilidade

## A NOVA BIBLIOTECA-CDI DA FACULDADE DE MEDICINA DE LISBOA

O título da comunicação poderá levar a pensar: "Aleluia! A Faculdade de Medicina de Lisboa tem um novo edifício para a Biblioteca". Não, ainda não é essa a nossa realidade.

Apesar de estar projectada a construção de um novo edifício para a Biblioteca-CDI, continuamos a coabitar o edifício do H.S.M., mas com algumas expansões e total remodelação dos espaços existentes.

Esse facto veio trazer um acréscimo significativo na dignidade daqueles espaços, bem como na qualidade dos serviços prestados, de tal modo que a consideramos uma nova Biblioteca.

É extremamente gratificante constatar, diariamente, a satisfação dos utilizadores nesta melhoria significativa da qualidade dos Serviços.

A comunicação pretende ser uma visita guiada pela Biblioteca-CDI, através da apresentação de um conjunto de slides dos espaços remodelados, bem como das novas salas multimédia recentemente criadas.

---

Emília Clamote

Responsável pela Biblioteca da Faculdade de Medicina de Lisboa



## A LISTA DE PUBLICAÇÕES PERIÓDICAS DA APDiS NA INTERNET : UM PROTÓTIPO BASEADO NO SISTEMA SIRIUS.

A partir da valiosa informação sobre as colecções de periódicos das bibliotecas da Área da Saúde foi desenvolvido um protótipo que visa facilitar a circulação de pedidos de documentos .

O sistema fornece várias hipóteses de comunicação, desde a produção de pedidos impressos, à utilização de email.

As bibliotecas podem consultar o estado dos pedidos na Internet a qualquer momento.