

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

SUZANE HALLMANN DE MELLO

Produtos e Serviços das Bibliotecas Virtuais em Saúde Institucionais do Brasil

Porto Alegre
2016

Suzane Hallmann de Mello

Produtos e Serviços das Bibliotecas Virtuais em Saúde Institucionais do Brasil

Trabalho de conclusão de curso, apresentado como requisito parcial para obtenção de título de Bacharel em Biblioteconomia, pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof^a. Me. Helen Rose Flores de Flores

Porto Alegre
2016

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. Carlos Alexandre Netto

Vice-reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Opperman

Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação

Diretora: Ana Maria Mielniczuk de Moura

Vice-diretor: André Iribure Rodrigues

Departamento de Ciências da Informação

Chefe: Moisés Rockembach

Chefe substituto: Valdir Jose Morigi

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Coordenador: Rodrigo Silva Caxias de Sousa

Coordenador substituto: Jackson da Silva Medeiros

CIP - Catalogação na Publicação

M527s Mello, Suzane Hallmann de
Produtos e Serviços das Bibliotecas Virtuais em Saúde do
Brasil / Suzane Hallmann de Mello. - 2016.
63 f.: il. color.

Orientadora: Helen Rose Flores de Flores

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) --
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de
Biblioteconomia e Comunicação, Curso de Biblioteconomia,
Porto Alegre, RS, 2016.

1. Produtos. 2. Serviços. 3. Produtos e Serviços de
Informação. 4. Bibliotecas Virtuais em Saúde. I. Flores, Helen
Rose Flores de. II. Título.

CDU 027-021.131

Departamento de Ciências da Informação

Rua Ramiro Barcelos, 2705

Bairro Santana - Porto Alegre, RS

CEP 90035-007

Campus Saúde

Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Telefone: (51) 3308-5146

E-mail: fabico@ufrgs.br

FOLHA DE APROVAÇÃO

SUZANE HALLMANN DE MELLO

Produtos e Serviços das Bibliotecas Virtuais em Saúde do Brasil

Trabalho de conclusão de curso, apresentado como requisito parcial para obtenção de título de Bacharel em Biblioteconomia, pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

BANCA EXAMINADORA

Aprovada em: ____/____/____

Prof. Me. Helen Rose Flores de Flores
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação - UFRGS
(Orientadora)

Prof. Dr. Rodrigo Silva Caxias de Sousa
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação - UFRGS
(Examinador)

Matilda Schütz Minuzzo
Bibliotecária ARTMED Panamericana
(Examinadora)

AGRADECIMENTOS

Este momento só foi possível pela colaboração, influência e incentivo de pessoas em diferentes etapas da minha vida. Acredito que nossa identidade é constantemente construída e influenciada por todos aqueles que nos cercam, então, todos que passaram na minha vida influenciaram de algum modo a minha chegada até aqui.

Agradeço a minha mãe e meu pai, por tudo que fizeram por mim.

Ao Maurício, por todo apoio e amizade em muitos momentos da minha vida.

À Gerci, pelo incentivo.

Às amigas Andressa, Flaiane, Lara e Suelen pela amizade e apoio para a finalização deste trabalho.

Ao Rafael, pela compreensão, apoio, amizade e auxílio na revisão do texto.

À Helen, que aceitou ser orientadora deste trabalho.

À Matilda e o Rodrigo que aceitaram serem membros da banca.

A todos os profissionais bibliotecários que passaram pela minha vida.

RESUMO

Descreve os conceitos de informação e saúde, de bibliotecas tradicionais, eletrônicas e híbridas, de biblioteca digital, biblioteca virtual, produtos, serviços, produtos e serviços finais, e de produtos e serviços de informação. Propõe-se a responder ao seguinte problema: quais são os serviços e produtos de informação oferecidos pelas bibliotecas virtuais em saúde institucionais do Brasil e quais as suas características? Tem como objetivo geral identificar serviços e produtos de informação nestas bibliotecas. Já os objetivos específicos desta pesquisa foram: a) elencar os serviços e produtos de informação oferecidos pelas bibliotecas virtuais em saúde institucionais do Brasil; b) descrever características dos serviços e dos produtos das bibliotecas virtuais em saúde institucionais do Brasil; c) verificar semelhanças e diferenças em relação aos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas virtuais em saúde institucionais do Brasil. Trata-se de um estudo descritivo, com abordagem qualitativa, que pesquisou os produtos e serviços de cinco bibliotecas virtuais em saúde institucionais do Brasil. Utilizou-se para o levantamento de dados a técnica da observação, com um observador não participante, junto aos sites das respectivas bibliotecas. Apresenta como resultados os tipos de produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas virtuais em saúde institucionais do Brasil, suas respectivas características e uma análise comparativa. Constata que uma das características predominantes dessas bibliotecas é a disponibilidade de uma amplitude de informações, muitas delas acessíveis através de rede de links. Também verifica-se que não há serviço de referência digital disponível. Aponta uma certa dificuldade em relacionar os produtos e serviços oferecidos por estas bibliotecas com aqueles descritos pela literatura acadêmica especializada, visto que muitos deles são nitidamente distintos do que é preconizado pelas referências teóricas. Recomenda futuros estudos sobre os tipos de fontes de informação e documentos disponíveis nas bibliotecas virtuais em saúde.

Palavras-chave: Produtos. Serviços. Produtos e Serviços de Informação. Bibliotecas Virtuais em Saúde.

ABSTRACT

Describes the concepts of information and health, traditional, electronic and hybrid libraries, digital library, virtual library, products, services, end products, information products and services. It is proposed to respond to the following problemS: which are the information services and products offered by the brazilian institutional virtual health libraries and which are their characteristics? Its overall objective is to identify information services and products in those libraries. As for the specific objectives of this research were: a) to list the information services and products offered by the brazilian institutional virtual health libraries; b) to describe the characteristics of services and products of Brazilian institutional virtual health libraries; c) to verify similarities and differences between the services and products offered by the brazilian institutional virtual health libraries. This is a descriptive study with a qualitative approach, in which is researched the products and services of five virtual libraries in institutional health in Brazil. It was used, for data collection, the technique of observation, with a non-participant observer, along within the websites of the Virtual health libraries. Displays as results the types of products and services offered by brazilian institutional virtual health libraries, their respective characteristics and a comparative analysis. It notes that one of the predominant features of these libraries is the availability of a range of information, many of them accessible through network links. It also reveals that there is no available digital reference service. Indicates a certain difficulty in relating the products and services offered by these libraries with those described by the specialized academic literature, since many of them are clearly distinct from what is recommended by the theoretical references. Recommends further studies on the types of documents and information sources available on the virtual health libraries.

Keywords: Products. Services. Information Products and Services. Virtual Health Libraries.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Escala de Tangibilidade.....	21
Figura 2	Diagrama representando os produtos intermediários.....	23
Figura 3	Diagrama representando os produtos.....	24

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Tipos de produtos da BVS IEC.....	40
Quadro 2	Tipos de serviços da BVS IEC.....	42
Quadro 3	Tipos de produtos da BVS FIOCRUZ.....	42
Quadro 4	Tipos de serviços da BVS FIOCRUZ.....	43
Quadro 5	Tipos de produtos da BVS MS.....	43
Quadro 6	Tipos de serviços da BVS MS.....	45
Quadro 7	Tipos de produtos da BVS RIC.....	46
Quadro 8	Tipos de serviços da BVS RIC.....	48
Quadro 9	Tipos de produtos da BVS SMS SÃO PAULO.....	48
Quadro 10	Tipos de serviços da BVS SMS SÃO PAULO.....	50

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BVS	Biblioteca Virtual em Saúde
BVS IEC	Biblioteca Virtual em Saúde Instituto Evandro Chagas
BVS FIOCRUZ	Biblioteca Virtual em Saúde Fundação Oswaldo Cruz
BVS MS	Biblioteca Virtual em Saúde Ministério da Saúde
BVS RIC	Biblioteca Virtual em Saúde Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo - Rede de Informação e Conhecimento
BVS SMS São Paulo	Biblioteca Virtual em Saúde Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo
BIREME	Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde
CID-10	Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados com a Saúde, décima edição
DecS	Descritores em Ciência da Saúde
DirEve	Diretório de eventos em ciências da saúde
DSI	Disseminação seletiva da informação
IEC	Instituto Evandro Chagas
LIS	Localizador de informação em saúde
MS	Ministério da Saúde
OPAS	Organização Pan-Americana da Saúde
RIC	Rede de Informação e Conhecimento
RSS	Really Simple Syndication
SMS	Secretaria Municipal de Saúde
SUS	Sistema Único de Saúde

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	13
1.1	PROBLEMA DE PESQUISA.....	14
1.2	OBJETIVO GERAL.....	14
1.2.1	Objetivos específicos.....	14
1.3	JUSTIFICATIVA.....	15
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	16
2.1	INFORMAÇÃO EM SAÚDE.....	16
2.2	BIBLIOTECAS TRADICIONAIS, ELETRÔNICAS E HÍBRIDAS.....	17
2.3	BIBLIOTECA DIGITAL.....	17
2.4	BIBLIOTECA VIRTUAL.....	19
2.5	PRODUTOS.....	20
2.6	SERVIÇOS.....	22
2.7	PRODUTOS E SERVIÇOS FINAIS.....	22
2.8	PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO.....	24
2.8.1	Produtos de informação.....	26
2.8.2	Serviços de informação.....	28
3	BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE (BVS).....	32
3.1	BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE INSTITUTO EVANDRO CHAGAS (BVS IEC).....	34
3.2	BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ (BVS FIOCRUZ).....	34
3.3	BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE DO MINISTÉRIO DA SAÚDE (BVS MS).....	34
3.4	BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO - REDE DE INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO (BVS RIC).....	35
3.5	BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE SECRETARIA MUNICIPAL DA SAUDE DE SÃO PAULO (BVS SMS SÃO PAULO).....	35
4	METODOLOGIA.....	36

4.1	NATUREZA, ABORDAGEM, CARÁTER E PROCEDIMENTOS TÉCNICOS DA PESQUISA.....	38
4.2	CORPUS DO ESTUDO.....	38
4.3	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	38
4.4	PROCEDIMENTO DE COLETA DE DADOS.....	39
5	ANÁLISE DOS DADOS.....	40
5.1	Produtos e Serviços da Biblioteca Virtual em Saúde Instituto Evandro Chagas (BVS IEC).....	40
5.2	Produtos e Serviços Biblioteca Virtual em Saúde Fundação Oswaldo Cruz (BVS FIOCRUZ).....	42
5.3	Produtos e Serviços da Biblioteca Virtual em Saúde Ministério da Saúde (BVS MS).....	43
5.4	Produtos e Serviços da Biblioteca Virtual em Saúde Secretária de Estado da Saúde de São Paulo - Rede de Informação e Conhecimento (BVS RIC).....	46
5.5	Produtos e Serviços da Biblioteca Virtual em Saúde Secretária Municipal da Saúde de São Paulo (BVS SMS São Paulo).....	48
5.6	DISCUSSÃO DOS DADOS.....	51
5.6.1	Produtos.....	51
5.6.2	Serviços.....	52
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	54
	REFERÊNCIAS.....	56
	APÊNDICE A - Formulário de Coleta de Dados - A.....	62
	APÊNDICE B - Formulário de Coleta de Dados - B.....	63

1 INTRODUÇÃO

A sociedade encontra-se cada vez mais em uma rede de informação, onde o fato de se chegar a ela de forma mais rápida e com maior relevância pode significar a diferença entre o sucesso e o insucesso, tanto de uma organização quanto de uma pessoa. Este é um ambiente propício para o surgimento e o desenvolvimento de espaços virtuais de informação. Um deles é o que vem sendo ocupado pelas Bibliotecas Digitais.

Cada vez mais o usuário se utiliza de uma linha direta para alcançar a informação desejada, através de mecanismos de buscas na web, de bases de dados e do contato direto com fontes pessoais. Isto diminui a intermediação realizada pelas bibliotecas tradicionais. Reconhecer o comportamento dos usuários diante das informações é um passo fundamental para avanços e melhorias desta área.

Nesse contexto, cabe salientar o papel das bibliotecas de proporcionar aquilo que é desejado: oferecer informação de fácil acesso, por meios rápidos e eficientes, através de serviços e produtos adequados à necessidade do usuário. Aqui se evidencia o papel das bibliotecas digitais, que, além de facilitarem o acesso à informação aos usuários, possibilitam aos profissionais da informação trabalharem mais diretamente com as atividades do serviço de referência, priorizando trabalhos intelectuais em detrimento das tarefas que podem ser facilitadas pelas tecnologias.

Na área da saúde, a informação de fácil acesso e atualizada é essencial para formulação de políticas e tomadas de decisões. A informação em saúde se mostra tão fundamental que, só no Brasil, existem 34 Bibliotecas Virtuais em Saúde, vinculadas a Rede BVS Brasil. A Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) é uma rede de bibliotecas virtuais bastante renomada na área da saúde, coordenada pelo Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME), que faz parte da Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), sendo esta um organismo regional da Organização Mundial da Saúde (OMS).

Devido à amplitude de temas abarcados pela área da saúde, existe uma grande quantidade de bibliotecas virtuais. Estas subsidiam informações que servirão de base para gestores, profissionais e pesquisadores executarem suas atividades em prol da saúde.

Sob esse prisma, analisaram-se as bibliotecas virtuais em saúde institucionais do Brasil com relação aos produtos e serviços que oferecem diretamente aos usuários. Para fins deste trabalho, foram selecionadas as bibliotecas virtuais em saúde vinculadas às instituições, as denominadas institucionais, em que a iniciativa já esteja consolidada. Deste modo, as bibliotecas vinculadas a iniciativas em andamento, aquelas que ainda estão sendo construídas, não foram contempladas nesta pesquisa. Realizaram-se a identificação, a descrição e a comparação dos produtos e serviços oferecidos pelas cinco bibliotecas virtuais em saúde institucionais do Brasil. Uma vez identificados estes produtos e serviços, foi possível compreender como essa rede de bibliotecas está trabalhando para satisfazer as necessidades de informações dos seus usuários.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

O problema de pesquisa que norteou o trabalho foi o seguinte: Quais são os serviços e produtos de informação oferecidos pelas Bibliotecas Virtuais em Saúde Institucionais do Brasil, e quais as suas características?

1.2 OBJETIVO GERAL

O objetivo geral dessa pesquisa foi identificar serviços e produtos de informação das Bibliotecas Virtuais em Saúde Institucionais do Brasil.

1.2.1 Objetivos específicos

Os objetivos específicos desta pesquisa foram os seguintes:

- a) elencar os serviços e produtos de informação oferecidos pelas Bibliotecas Virtuais em Saúde Institucionais do Brasil;
- b) descrever características dos serviços e produtos das Bibliotecas Virtuais em Saúde Institucionais do Brasil; e
- c) verificar semelhanças e diferenças em relação aos produtos e serviços oferecidos pelas Bibliotecas Virtuais em Saúde Institucionais do Brasil.

1.3 JUSTIFICATIVA

O presente tema foi escolhido devido ao interesse da autora por tecnologias na área das Ciências da Informação e pela constatação de que, cada vez mais, o cenário das bibliotecas vem se modificando em decorrência delas. Isto tem sido verificado desde as formas de disponibilização da informação até seu uso, intensificando-se uma linha direta entre o usuário e a informação. Perceber este contexto é fundamental para a readequação das bibliotecas às necessidades modernas. O acesso a uma informação rápida e relevante tem se tornado cada vez mais desejado e necessário, levando, portanto, à reflexão sobre novas formas de disponibilização da informação.

A identificação e caracterização dos produtos e serviços oferecidos pelas cinco Bibliotecas Virtuais em Saúde Institucionais do Brasil e a análise das diferenças e semelhanças que possuem constituem importantes métodos para sua avaliação. Salienta-se que a informação na área da saúde é primordial para a formulação de políticas públicas, para as tomadas de decisão e para a realização de pesquisas, entre outras finalidades.

A relevância do presente estudo encontra-se no fato de que as mudanças na forma de uso da informação tornam a pesquisa sobre novas tecnologias na Ciência da Informação imprescindível, em especial, para as bibliotecas digitais. Analisar quais são os serviços e produtos que estão sendo disponibilizados para os usuários nestes espaços é fundamental para o avanço e melhoria na oferta desses produtos e serviços. Realizar essa identificação na rede de Bibliotecas Virtuais em Saúde do Brasil, uma rede bastante conceituada na área da saúde, torna-se uma tarefa de importância para o progresso tanto da Biblioteconomia como da Ciência da Informação. Tal estudo poderá, ainda, servir de base para análise de outras bibliotecas digitais e também para se obter um panorama daquilo que está sendo oferecido para os usuários na área da saúde, contribuindo para melhorias e avanços.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção, serão descritos os seguintes conceitos essenciais para melhor esclarecimento do trabalho: informação em saúde, bibliotecas tradicionais, eletrônicas e híbridas, biblioteca digital, biblioteca virtual, produtos, serviços, produtos e serviços finais e produtos e serviços de informação.

2.1 INFORMAÇÃO EM SAÚDE

A saúde é um elemento essencial para o desenvolvimento de uma sociedade e a informação em saúde é fundamental para a tomada de decisões nos processos de trabalho (TARGINO, 2009). Algumas informações, segundo Targino (2009, p. 3), são essenciais para planejar a saúde, controlar e avaliar os processos, tais como:

Informações como perfil da morbidade e mortalidade, fatores de risco mais freqüentes e os seus determinantes, características demográficas e serviços de assistência médico-sanitária são imprescindíveis ao planejamento, à implantação, à implementação e à avaliação de ações e serviços de saúde, independente das especificidades das coletividades.

Ainda menciona a função principal da informação em saúde, a qual considera que é:

[...] detectar problemas individuais e coletivos do quadro sanitário de uma população, oferecer elementos que subsidiem a análise rigorosa desse quadro e, então, apresentar alternativas para minimizar a situação encontrada. Para isto, em termos ideais, abrange tanto informações relativas ao binômio saúde x doença como as de natureza administrativa. (TARGINO, 2009, p. 3)

A partir do ponto de vista de Targino (2009), verifica-se que a informação em saúde auxilia a realização de um diagnóstico da saúde por meio de informações que subsidiam a análise situacional, mas também oferece informações que apresentarão alternativas de ações para a resolução das questões anteriormente levantadas. Portanto, a informação perpassa todas as situações, tornando-se de fato necessária no que tange à saúde.

2.2 BIBLIOTECAS TRADICIONAIS, ELETRÔNICAS E HÍBRIDAS

A biblioteca tradicional é entendida, de acordo com Alvarenga (2001, p. 3), como uma instituição com a finalidade:

[...] de se adquirir, tratar, armazenar, disseminar e disponibilizar documentos, em sua materialidade convencional, independentemente de sua forma física ou suporte (livro, periódico, mapa, gravura, filme, cd-rom, etc.).

Afirma, ainda, que as bibliotecas são "[...] sistemas formais de preservação e memória dos saberes e do conhecimento público de natureza científico, tecnológico e cultural." (ALVARENGA, 2001, p. 3).

Já a biblioteca eletrônica é entendida como aquela na qual os seus processos básicos são de natureza eletrônica, como as ações de rotina da unidade de informação até as atividades de atendimento do usuário. (PAES, 2003).

A biblioteca híbrida é aquela que tenta mesclar os serviços das bibliotecas tradicionais e das digitais. Elas "[...] tentam integrar as fontes tradicionais de informação, impressas, com as fontes eletrônicas e é visto como um caminho para as bibliotecas completamente digitais." (PACHECO, 2003, p. 23). Assim, pode-se dizer que a biblioteca híbrida está entre a biblioteca convencional e a digital. Conforme Cunha e Cavalcanti (2008, p. 51), a biblioteca híbrida "[...] designa uma biblioteca convencional que também oferece produtos e serviços informacionais eletrônicos ou de acesso em linha". Portanto, ela é uma intermediária entre os dois tipos, tentando agrupar os tipos de produtos e serviços que as duas bibliotecas oferecem.

2.3 BIBLIOTECA DIGITAL

A biblioteca digital pode ser considerada um avanço da biblioteca tradicional, no sentido de estar junto com tecnologias modernas. Na sociedade onde vivemos, um serviço que não esteja adequado à tecnologia está ignorando um fenômeno existente. Disto se presume a importância das bibliotecas digitais e virtuais no contexto atual. Elas englobam a tecnologia como uma de suas características predominantes.

Parece existir um consenso na conceituação das bibliotecas digitais, segundo Ohira e Prado (2002, p.4), no que diz respeito à "[...] existência da informação apenas na forma digital". Cunha e Cavalcanti (2008, p. 50) completam este entendimento da biblioteca digital, como uma "[...] biblioteca que armazena documentos e informações de forma digital em sistema automatizado, geralmente em rede, que pode ser consultado a partir de terminais remotos".

A Digital Library Federation¹ (DLF) define as bibliotecas digitais como sendo:

[...] organizações que fornecem os recursos, inclusive o pessoal especializado, para selecionar, estruturar, oferecer acesso intelectual, interpretar, distribuir, preservar a integridade e garantir a permanência no tempo de coleções de obras digitais, de modo que estejam acessíveis, pronta e economicamente, para serem usadas por uma comunidade determinada ou por um conjunto de comunidades (1998, apud TAMMARO; SALARELLI, 2008, p. 122).

Percebe-se que os termos 'biblioteca digital' e 'biblioteca virtual', são utilizados, muitas vezes, como sinônimos na literatura. O termo que parece ser mais recorrente e para o qual existe um maior consenso dos autores quanto ao conceito, é o de 'biblioteca digital'. Todavia, as diferenças entre estes termos não ficam muito claras. Assim, nesta pesquisa, será utilizado o entendimento de Zafalon (2004, p.4), de não existir uma definição pura, seja para biblioteca digital, seja para biblioteca virtual, mas sim definições complementares entre si. Neste sentido, os respectivos termos serão utilizados como sinônimos para fins deste trabalho.

As vantagens que as bibliotecas digitais proporcionam para os usuários e também para os gestores dos seus ambientes são inúmeras. Alencar (2004) afirma que alguns destes benefícios são: a preservação das informações; facilidade de pesquisa; custos baixos para disponibilização e uso; democratização da informação; onipresença da biblioteca - uma vez que não tem hora para abrir ou fechar, podendo ser acessada de qualquer lugar onde haja acesso à internet; facilidade de atualização das informações; uso simultâneo de materiais e etc.

¹DIGITAL LIBRARY FEDERATION. A Working Definition of Digital Library. [S.l.]: DLF, 1998. Apud TAMMARO; SALARELLI, 2008, p. 120

Procópio (2004) relata que uma das vantagens deste tipo de biblioteca é o armazenamento, já que não é necessário um espaço físico para guardar os recursos informacionais, permitindo, assim, adicionar mais títulos ao acervo. As facilidades que elas proporcionam permitem que os profissionais utilizem mais do seu tempo de trabalho para as atividades-fim da biblioteca.

2.4 BIBLIOTECA VIRTUAL

A biblioteca virtual, para existir, segundo o entendimento de Barker² (1994, apud MARCHIORI, 1997, p. 118), depende das tecnologias da realidade virtual. Para que exista uma biblioteca virtual é necessário um software que reproduza o ambiente físico da biblioteca em duas ou três dimensões, podendo o usuário circular pelas estantes, escolher e até folhear os materiais bibliográficos. Sob esta perspectiva, Cunha (1999, p. 2) relata que a biblioteca virtual "[...] utiliza recursos da realidade virtual."

Neste contexto, na opinião de Poulter³ (1994, apud MARCHIORI, 1997, p. 118), essa característica da biblioteca virtual é chamada de 'biblioteca de realidade virtual', e funciona como uma forma diferente do catálogo on-line de acesso público (OPAC), utilizando conjuntamente a tecnologia de realidade virtual. Ainda no seu ponto de vista, a biblioteca virtual é caracterizada pelo "[...] conceito de acesso, por meio de redes, a recursos de informação disponíveis em sistemas de base computadorizada, normalmente remotos [...]".

Já Powell⁴ (1994, apud MARCHIORI, 1997, p. 119) diz que a biblioteca virtual é:

[...] uma biblioteca mais tradicional que transformou alguns pontos significativos de seus canais de busca de informação em formato eletrônico, para que muitos ou o máximo de seus clientes não precisem visitar fisicamente a biblioteca para obter informação.

²BARKER, Phillip. Electronic libraries: vision of the future. *The electronic Library*, v. 44, n. 4, p. 221, Aug. 1994. Apud. MARCHIORI, 1997, p. 118.

³POULTER, Alan. Building a browsable virtual reality library. *Aslib Proceedings*, v. 46, n. 6, p. 151, June 1994. Apud. MARCHIORI, 1997, p. 118.

⁴POWELL, Alan. Management models and measurement in the virtual library. *Special Libraries*, v. 85, n. 4, p. 260, Fall 1994. Apud. MARCHIORI, 1997, p. 119.

Assim, verifica-se um princípio da universalidade no acesso à informação, que torna-se disponível ao usuário do local onde ele estiver.

Petersen⁵ (2004, apud ZAFALON, 2004) afirma que a biblioteca virtual não tem uma sede física, que possa ser frequentada e que exista geograficamente. Na linha deste autor, Zafalon (2004, p. 4) também define que uma:

[...] biblioteca é virtual por não existir em algum lugar geográfico que se possa frequentar e é digital pelo fato das informações estarem sob a forma digital, não existindo, portanto, uma definição pura de biblioteca digital ou biblioteca virtual [...].

2.5 PRODUTOS

Conforme Keegan e Green (2000, p. 319), "[...] produto pode ser definido como um conjunto de atributos físicos, psicológicos, de utilidade e simbólicos que, [...] trazem satisfação ou benefícios a seu comprador ou usuário". Produto também pode ser entendido, de acordo com Kotler (2000), como tudo aquilo que pode ser oferecido no mercado e que é capaz de satisfazer desejos e necessidades.

Para fins deste trabalho, se entenderá produtos como "[...] os bens ou serviços que uma organização, departamento ou indivíduo tornam disponíveis ou contribuem para tornar disponíveis para uso de clientes" (GROSS, 1973, p. 367). Os produtos também podem ser dirigidos para uso interno da organização, e não necessariamente para uso dos seus clientes, salienta Gross (1973), mas com o intuito de produzir outros produtos.

Baterson e Hoffman (2009), a partir do mesmo entendimento de que produtos são compostos por bens e serviços, definem bens como objetos, dispositivos ou coisas, enquanto os serviços são definidos como ações, esforços ou desempenhos. Pode se dizer que os bens são algo material, concreto, a coisa em si, enquanto serviços são uma ação, uma atividade, algo que não é físico.

⁵BIB_VIRTUAL. Lista de discussão e divulgação sobre bibliotecas e informação digital na Internet. Lista mantida por IBICT. Disponível em: <https://listas.ibict.br/mailman/listinfo/bib_virtual>. Acesso em: 02/06/2004. Mensagem postada por Flavio Petersen em: 02/06/2004, às 01:32, intitulada Dúvidas. Apud. ZAFALON, 2004.

Os bens e serviços podem ser diferenciados através do seu grau de tangibilidade, segundo Shostack⁶ (1977, apud HOFFMANN, 2009), que elaborou uma escala para distingui-los. A figura 1 exemplifica os produtos em relação à sua tangibilidade. Baterson e Hoffman (2009, p. 6), afirmam que "[...] os bens puros são predominantemente tangíveis, ao passo que os serviços puros predominantemente intangíveis".

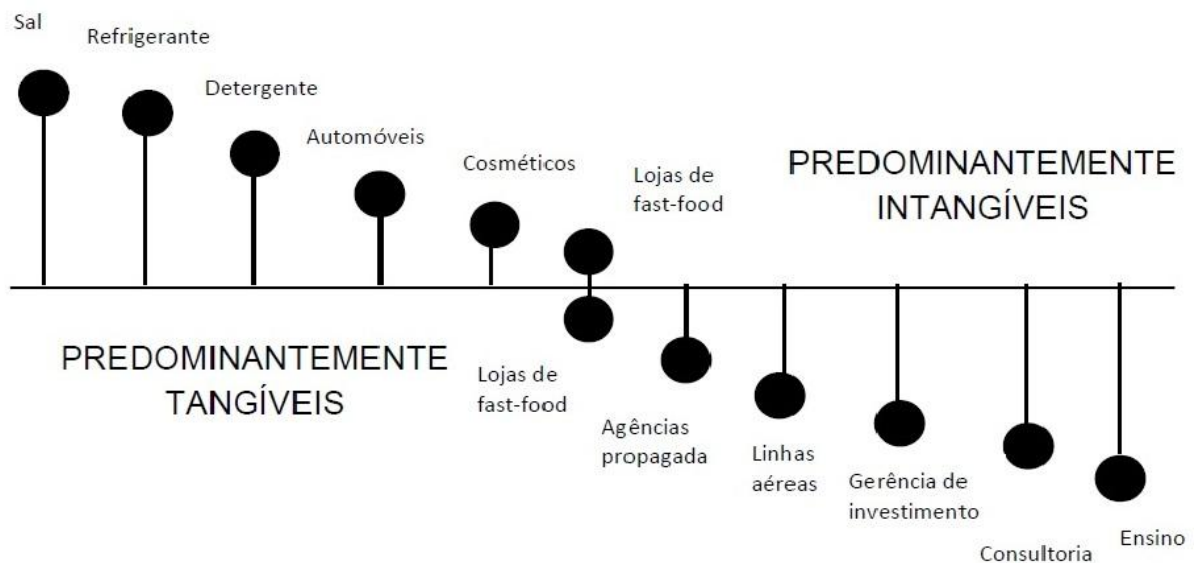


Figura 1: Escala de Tangibilidade
Fonte: Shostack 1977, apud HOFFMANN, 2009

Conforme Baterson e Hoffman (2009), os produtos considerados predominantemente tangíveis são aqueles que possuem propriedades físicas, que são matéria, podem ser sentidos, são concretos. Já os considerados predominantemente intangíveis são aqueles que não apresentam aspectos de matéria ou propriedades físicas. Estes autores ainda afirmam que quanto mais o produto contém benefícios de posse física, conseqüentemente ele envolverá menos elementos de serviço, desta forma, sendo mais predominantemente tangível. Os produtos predominantemente intangíveis não envolvem a posse física; não podem ser tocados, mas somente experimentados.

⁶SHOSTACK, G. L. Breaking free from product marketing. Journal of Marketing, v. 41, n. 2, p. 73-80, Apr. 1977. Apud; HOFFMANN, 2009.

2.6 SERVIÇOS

Serviço, conforme Kotler (2000, p.448), é definido como sendo:

[...] qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um produto concreto.

Portanto, entende-se que serviços são atividades humanas oferecidas de uma parte para a outra com a finalidade da satisfação de necessidades.

Os serviços, de acordo com Kotler (2000) e Baterson e Hoffman (2009), possuem alguns atributos específicos, pelos quais se diferenciam dos bens, como: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade.

A intangibilidade, principal característica dos serviços, está relacionada à ausência de substância física, conforme verifica-se na escala de tangibilidade (figura 1). Baterson e Hoffman (2009) afirmam que os serviços são intangíveis, visto que não possuem propriedades de matéria, ou seja, não são físicos; não podem ser tocados ou consumidos. A inseparabilidade pressupõe que a produção do serviço e seu consumo são realizados simultaneamente. A variabilidade está associada a variação da qualidade dos serviços. Por fim, a perecibilidade caracteriza o serviço segundo a impossibilidade de estocá-lo e armazená-lo.

Os serviços podem estar relacionados aos produtos, ou seja, um produto pode ser considerado um serviço ou um bem. Entretanto, um serviço não pode ser considerado um produto, visto que o produto também é constituído de bens.

2.7 PRODUTOS E SERVIÇOS FINAIS

Utilizando o conceito de produtos de Gross (1973), adotado no presente trabalho, que entende produtos como bens e serviços, e que eles podem não ser necessariamente para uso dos clientes, torna-se necessária a classificação dos produtos neste sentido. A classificação pode dar-se de duas formas, conforme Gross (1973), eles podem ser produtos intermediários e produtos finais.

Os produtos intermediários podem ser definidos como aqueles que se "[...] tornam disponíveis para departamentos ou indivíduos dentro da organização e estão prontos para serem utilizados no processo de produção de outros produtos

intermediários ou dos próprios produtos finais da organização". (GROSS, 1973, p. 368). Os produtos finais "[...] são aqueles que sem qualquer outra ação dentro da empresa são disponíveis para uso pelos clientes da organização". (GROSS, 1973, p. 368). Neste sentido, pode-se relacionar os produtos intermediários àqueles ligados às atividades-meio da instituição, e os finais, àqueles ligados às atividades-fim. Gross (1973) também propõem a classificação dos produtos em bens e serviços.

Um terceiro nível de análise é sugerido por Cunha (1987), que classifica os produtos por área de produção como, por exemplo, área geral da organização (gerência ou apoio), área de informação ou referência, e área de pesquisa. Esta forma de classificar os produtos que Cunha (1987) propõe é direcionada para bibliotecas.

É importante destacar que um produto pode ser considerado um serviço, porém, um serviço não pode ser considerado um produto, visto que serviços são somente ações, processos e atuações. Já os produtos, além de serviços, podem ser considerados bens. Neste sentido, as figuras 2 e 3 ilustram o diagrama de tipos de produtos, englobando as três classificações mencionadas acima.

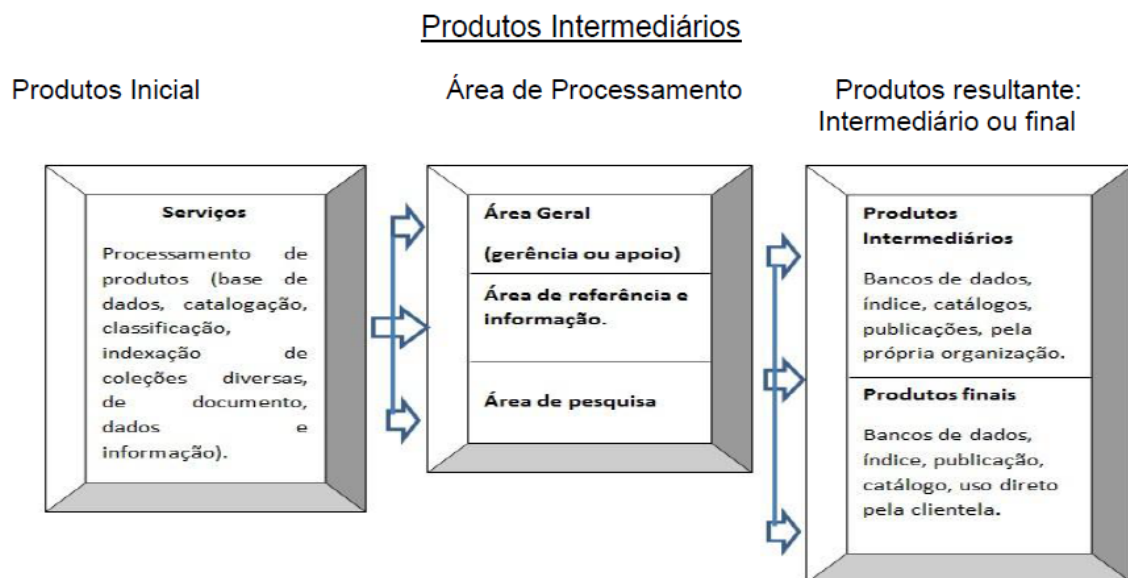


Figura 2: Diagrama representando os produtos intermediários
Fonte: Cunha (1987, p.692)

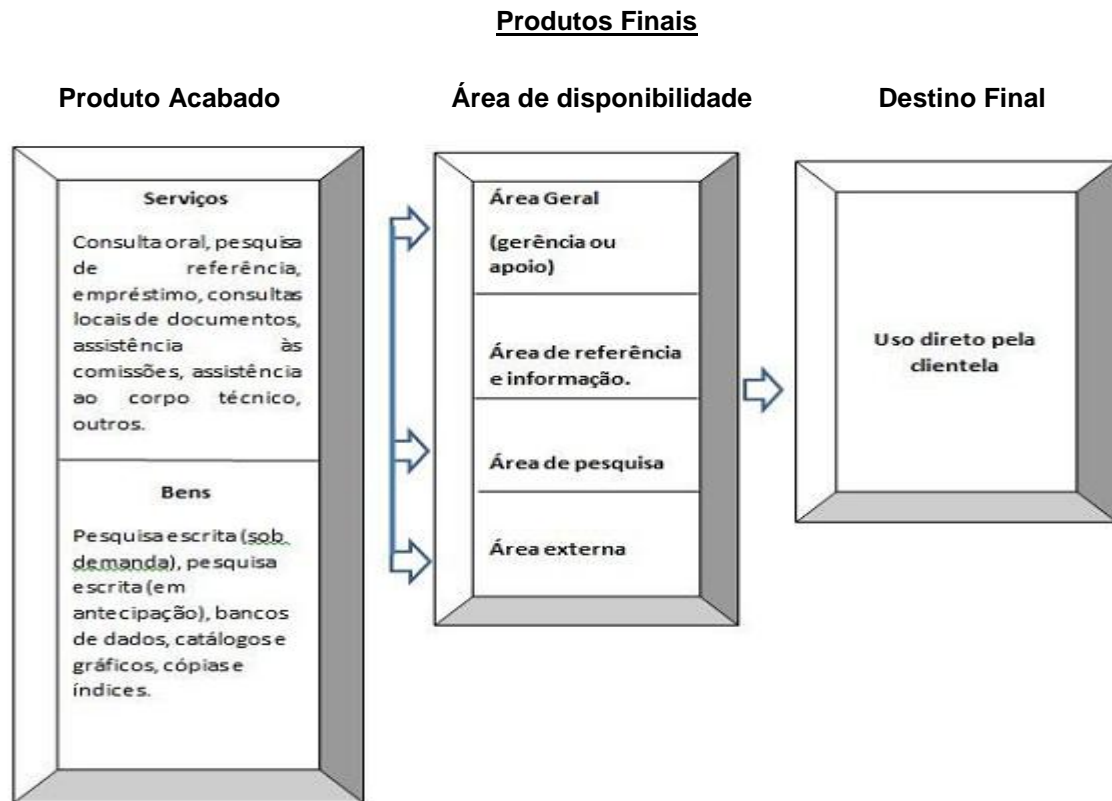


Figura 3: Diagrama representando os produtos finais
 Fonte: Cunha (1987, p.692)

A figura 2 mostra um exemplo do ciclo de produtos intermediários. Nela é mostrado um produto inicial, os serviços e as áreas que se desenvolvem a partir daqueles serviços. Na sequência, expõe os produtos resultantes que podem ser tanto intermediários quanto finais. Na figura 3 são representados os produtos finais, diferentes dos intermediários pelo fato do resultado final ser dirigido para o uso exclusivo dos clientes.

Foram pesquisados, nas Bibliotecas Virtuais em Saúde Institucionais do Brasil, para fins do presente trabalho, os produtos e serviços finais, que são aqueles "[...] destinados ao uso da clientela" (CUNHA, 1987, p. 416).

2.8 PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

Os produtos e serviços de informação podem ser entendidos, segundo Borges (2007, p. 116):

[...] como o resultado de todo o processo de gestão de informação, pois falar deles leva-nos a falar das necessidades e do uso que o usuário faz da informação, bem como das fontes disponíveis para o acesso à informação.

Borges (2007) ainda ressalta que os produtos e serviços de informação são instrumentos para a disseminação da informação. Logo, pode-se dizer que a identificação e a avaliação dos produtos e serviços são fundamentais para a gestão de uma unidade de informação.

Segundo Rozados (2006), não há um conceito claro a respeito de serviço de informação. Assim, a autora apresenta algumas características e funções com a finalidade de explicitar este conceito.

O serviço de informação pode ser entendido: como processo de auxílio ao usuário na busca por informações com o objetivo de satisfazer suas necessidades de informação; como atividades nas quais realiza-se a intermediação entre a informação e o usuário e atividade/ação destinada a identificar, adquirir, processar e transmitir e fornecer a informação em um serviço ou produto. Rozados (2006, p. 56), ainda relata que um serviço de informação "[...] está, obrigatoriamente, vinculado ao seu público-alvo. Este público varia de acordo com seus próprios interesses ou os interesses das organizações aos quais estes serviços estão ligados".

Os serviços de informação, conforme Borges (2007), podem ser reunidos em dois grupos: serviços de atendimentos à demanda, que incluem levantamento bibliográfico, pesquisas de opinião, respostas técnicas, entre outras; e os serviços de antecipação à demanda, que englobam a disseminação seletiva da informação, alertas bibliográficos e análises do ambiente de negócios da organização, das tendências de mercado e dos cenários futuros.

Já os produtos de informação, no entendimento de Borges (2007), podem ser considerados como estruturas informacionais resultantes dos serviços. De acordo com Silva (2008), alguns exemplos de produtos de informação são: bibliografias, documentos em geral, dossiês técnicos, livros, manuais, periódicos, relatórios, guias, bases de dados, portais, sites da internet e catálogos.

Nesse trabalho, utilizou-se o conceito de produtos de acordo com Kotler (2000) e Gross (1973), e aplicou-se o entendimento desses autores na definição de produtos de informação.

Os produtos e serviços de uma biblioteca devem estar de acordo com as necessidades informacionais dos seus usuários. Sob esse prisma Borges (2007, p. 119) afirma que:

[...] compreender o comportamento do usuário do serviço ou produto de informação é essencial, pois mostra como e porque esse usuário escolhe e utiliza ou não determinado serviço ou produto de informação informacional, possibilitando-se a avaliação e adequação do mesmo. A partir disso, é possível determinar as melhorias apropriadas dos serviços ou produtos, de acordo com o comportamento do usuário.

É importante destacar que as necessidades e os interesses das pessoas se modificam com o decorrer do tempo. Assim, a biblioteca deve ter uma constante e permanente adequação dos seus produtos e serviços.

2.8.1 Produtos de informação

Alguns produtos de informação para bibliotecas digitais foram destacados a partir do levantamento bibliográfico, como: rede de links, acervo de coleções digitais, catálogo on-line, bases de dados e programas de instrução de usuários.

A *rede de links* é um conjunto de links, recursos da web, que são externos à biblioteca e que são reunidos e disponibilizados na forma de um recurso adicional para o usuário. Trata-se de uma facilidade de intermediação da informação, através da qual a biblioteca digital seleciona links, os avalia e os disponibiliza de acordo com aquilo que considera relevante para o usuário, podendo ser agrupados por temáticas. De acordo com Marcondes, Mendonça e Carvalho (2005, p. 6), com o desenvolvimento da web e o surgimento dos sites, as bibliotecas "[...] passam a poder contar com a possibilidade de, com grande facilidade, incorporar em seus sites um conjunto de links para recursos da web de interesse dos seus usuários".

A rede de links, de acordo com Garces e Rados (2002), torna mais eficiente e mais fácil o acesso à informação, na medida em que são sintetizados e disponibilizados melhores sites, com informações que serão mais relevantes para os seus usuários.

Um dos produtos principais das bibliotecas digitais é o *acervo de coleções digitais*. Entende-se acervo digital, segundo Nascimento e Nascimento (2014), como aquele que pode ser acessado por meio virtual ou eletrônico e que pode ser constituído por diversos materiais informacionais. O acervo digital pode ser formado

por livros eletrônico, periódicos eletrônicos, artigos, teses, dissertações, manuais, vídeos e outros documentos. De acordo com Weitzel (2002), o acervo digital possui como duas características fundamentais "[...] a grande capacidade de armazenamento e a facilidade de manipulação de dados".

Também chamados de On-line Public Access Catalogs (OPAC's), os *catálogos on-line* são entendidos, segundo Paiva (2011, p. 7), como:

[...] catálogos automatizados vistos como instrumentos que realizam pesquisas bibliográficas através de materiais ligados a sistemas computacionais e surgem com o propósito de facilitar a recuperação da informação de um modo mais rápido e eficiente pelos usuários.

Uma das grandes vantagens e diferenciais do catálogo on-line é o acesso remoto: o usuário pode consultar, de qualquer local com acesso à internet, o acervo da biblioteca digital, utilizando termos específicos para localizar a informação desejada. Nas bibliotecas digitais, além de poder consultar o acervo, o usuário pode também acessar o conteúdo, permitindo maior equidade, inclusão e acesso à informação para todos.

O catálogo on-line, conforme Mey (1995), conta com as seguintes características: flexibilidade, permitindo inserção ou exclusão de representação de itens com maior facilidade; facilidade de manuseio, se comparado com os catálogos manuais; portabilidade, que é a capacidade de ser consultado de qualquer local com acesso a internet; compacidade, por ocupar pouco espaço, dentre outras.

As *bases de dados*, de acordo com Garces e Rados (2002), são fundamentais para o processo de busca à informação. Os autores também afirmam que elas podem conter os textos completos dos documentos ou conter somente citações bibliográficas, com ou sem resumos, em formato digital, podendo ser acessadas remotamente, através da biblioteca digital ou via redes de links.

Os *programas de instrução de usuários*, segundo Blattmann e Rados (2000), podem ser oferecidos em forma de guias de usuário on-line, tutoriais interativos, demonstrações de como pesquisar no catálogo on-line, bases de dados disponíveis, informações de uso e acesso ao acervo digital, dentre outras.

2.8.2 Serviços de informação

Através do levantamento da literatura especializada da área destacou-se os seguintes serviços de informação para as bibliotecas digitais: serviço de referência digital, cooperação entre bibliotecas, alertas de informação, comutação bibliográfica, espaços colaborativos on-line e redes sociais.

O *serviço de referência digital* foi desenvolvido a partir do surgimento de novas tecnologias, fazendo com que as bibliotecas utilizassem as facilidades por elas proporcionadas para o atendimento aos usuários. O serviço de referência digital pode ser conceituado, segundo Saunders⁷ (2001), como um serviço "[...] pelo qual as pessoas podem enviar perguntas e obter respostas através de e-mail, chat ou formato web" (SAUNDERS, 2001 apud ARELLANO, 2001, p.8).

As vantagens do serviço de referência digital podem ser identificadas de acordo com Moreno (2005, p. 36), que afirma que:

[...] através de uma página da Internet, [...] independente da localização geográfica de seus usuários, permite que o acessem, fornecendo facilidade de acesso à informação de forma rápida, com baixo custo, abrindo um novo horizonte para a pesquisa: busca e obtenção de informações de qualquer tipo.

Assim, constam como um serviço de destaque, nas bibliotecas digitais, os serviços de referência digital.

Outro serviço existente é a *cooperação entre bibliotecas* que ocasiona benefícios para usuário, pois dela decorre uma ampliação das possibilidades para a satisfação das suas necessidades por informação e por uma maior celeridade em seu acesso. A partir deste entendimento, Blattmann e Rados (2000, p. 5) afirmam que:

⁷SAUNDERS, L. Building the virtual reference desk. In: Symposium building the virtual reference desk in 24/7 world, 2001, Washington, DC, 2001. Apud; ARELLANO, 2001.

A necessidade de parcerias em outras instituições, decorrentes principalmente devido aos custos e armazenamento existentes na aquisição de coleções, bases de dados e acesso on-line, fomenta o empréstimo interbibliotecário e o trabalho cooperativo entre bibliotecas. Assim, serviços de consulta e empréstimo entre as bibliotecas tornou-se uma questão de atender as demandas informacionais que não podem ser satisfeitas pela coleção existente numa única biblioteca. Como decorrência do avanço da telemática das bibliotecas, os catálogos cooperativos passaram a ser acessados remotamente e os serviços de empréstimo necessitam acompanhar essa evolução.

Com relação às bibliotecas digitais, o trabalho cooperativo, segundo Cunha (1999), pode auxiliar na redução de custos. Garces e Rados (2002, p. 45) exemplificam abaixo:

Curl On-line Public Access Catalogue - COPAC catálogo unificado (telnet/web), isto é, participação em consórcios, pois permite que uma comunidade acadêmica use recursos bibliotecários de outras instituições, locais e regionais, neste caso, pode utilizar cartões para reconhecer o usuário como membro daquele consórcio, para que ele obtenha todas as facilidades proporcionadas individualmente por biblioteca.

Deste modo, os serviços de cooperação em rede ou entre bibliotecas tornam-se muito importantes tanto para o fortalecimento das bibliotecas quanto para o atendimento aos usuários.

O *alerta de informação* é um serviço que visa comunicar aos usuários acerca de novas informações que podem ser de seu interesse. Encontra-se enquadrada, dentro dos serviços de alerta, a disseminação seletiva da informação (DSI), que pode ser definida como uma “[...] difusão automática, selecionada, permanente e personalizada de informações correntes, relativas a assuntos específicos [...]” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 130). A DSI é um serviço personalizado em que o usuário recebe informações que, de acordo com seu perfil, podem ser do seu interesse, configurando-se como um serviço de antecipação da demanda.

A *comutação bibliográfica* é um serviço de fornecimento de cópias de documentos. Ela surge como um resultado da cooperação e do intercâmbio de informações entre bibliotecas (AMARAL; BRITO e CALABREZ, 2013). Cunha (1999, p. 260) relata que “[...] com o advento da biblioteca digital a comutação bibliográfica deixou de ser um mero mecanismo de suprir falhas do acervo para se transformar em uma das áreas básicas da organização bibliotecária”. Ela advém das

necessidades de redução de custos e de se proporcionar um acervo mais amplo. Na mesma obra, Cunha (1999, p. 261) afirma que, para atender às novas necessidades por informação dos usuários "[...] serão utilizados não somente os recursos documentários locais mas, principalmente, pelo acervo virtual acessível via comutação bibliográfica [...]".

Os *espaços colaborativos on-line*, também denominados comunidades virtuais, podem ser definidos como espaços de comunicação e colaboração com a finalidade de debater temas específicos, por um grupo de pessoas com interesses em comuns (BARROS e SOUSA, 2010). Rheingold (1994, s.p.) utiliza o termo 'comunidades virtuais' conceituando-as como:

"[...] agregações sociais que emergem da rede quando existe um número suficiente de pessoas, em discussões suficientemente longas, com suficientes emoções humanas, para formar teias de relações pessoais em ambientes virtuais, alterando de algum modo o Eu dos que nele participam".

Verifica-se uma grande importância dos espaços colaborativos e cooperativos em bibliotecas digitais, tendo em vista que eles proporcionam a participação das pessoas, promovendo, assim, o aproveitamento da inteligência coletiva, tanto para melhorar produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas quanto para consolidá-las como um espaço de troca de informações.

A inclusão das pessoas em espaços colaborativos para o desenvolvimento das bibliotecas digitais promove um sentimento de participação, proporcionando contribuições para inclusão, aprimoramento, melhoria e adequação de produtos e serviços. Além de promover resultados muito satisfatórios, aqueles se tornam mais adequados para as necessidades dos usuários.

No entendimento de Wenger (1998), as comunidades de práticas, além de constituírem um grupo, são formadas por pessoas que aprendem, constroem e também realizam gestão do conhecimento. Também afirma Wenger, (2002), que as comunidades de práticas valorizam as organizações, visto que elas auxiliam na solução de problemas, desenvolvem habilidades profissionais e ajudam a definir a direção das estratégias.

No contexto atual, os espaços colaborativos e as comunidades de práticas vem adquirindo destaque e relevância junto ao desenvolvimento das bibliotecas digitais.

Nas bibliotecas digitais também é possível a utilização de *redes sociais*, aproveitando-se de ferramentas da web 2.0, para o auxílio aos processos de atendimento de usuários e de oferta de produtos e serviços. As ferramentas de pesquisa incluem o YouTube, as Wikis e o Flickr, e as ferramentas de relacionamento social, abrangem o Facebook, o Twitter, o Social Bookmarking, e as Ferramentas de Divulgação, tais como os blogs e o RSS (Really Simple Syndication), (CUNHA, 2012). Também é proposta a utilização de mensagens instantâneas na comunicação.

3 BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE (BVS)

As Bibliotecas Virtuais em Saúde são resultado de uma iniciativa da Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), com coordenação do Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME). A BIREME é o centro especializado em informação científica e técnica em saúde da América Latina e do Caribe.

A BVS foi lançada em 1998 e criada, principalmente, para atuar na promoção da cooperação técnica em informação em saúde. Ela caracteriza-se, segundo BIREME (2011, p. 4), como:

[...] uma rede de gestão da informação, intercâmbio de conhecimento e evidência científica em saúde, que se estabelece por meio da cooperação entre instituições e profissionais na produção, intermediação e uso das fontes de informação científica em saúde, em acesso aberto e universal na Web.

Com relação a princípios, a BVS considera os seguintes:

[...] equidade no acesso à informação em saúde, a promoção de alianças e consórcios para maximizar o uso compartilhado de recursos; a promoção do trabalho cooperativo e do intercâmbio de experiências; seu desenvolvimento e operação descentralizados em todos os níveis; o desenvolvimento baseado nas condições locais e o estabelecimento e aplicação de mecanismos integrados de avaliação e controle de qualidade. (BIREME, 2011, p. 6)

Por conseguinte, a BVS representa um modelo de trabalho em rede, com acesso direto e sem limitações geográficas. Nela ocorre cooperação técnica, com base na descentralização e desenvolvimento das capacidades locais, e no compartilhamento de recursos de informações, bem como no desenvolvimento de serviços e produtos cooperativos. Ela também tem como um de seus pilares a ampliação do livre acesso à informação em saúde.

As fontes de informação nas BVS são organizadas e armazenadas em formato eletrônico, disponíveis na web, para acesso de todos independentemente da localização geográfica. Os documentos são organizados de forma descentralizada, e

os produtores da informação seguem metodologias comuns para sua integração na BVS. A partir das fontes de informação são incluídos produtos e serviços de informação em saúde, segundo Bireme (2011, p. 15), elas são classificadas em 6 tipos, conforme abaixo.

As fontes primárias: são aquelas originadas a partir de produtos da pesquisa científica como artigos científicos, teses, dissertações, ensaios, documentos monográficos, governamentais ou de organismos internacionais, anais de congressos, legislação e documentos não-convencionais, como os relatórios de pesquisa.

As fontes secundárias: são os registros referenciais das fontes primárias sistematizados em bases de dados referenciais e diretórios. Como por exemplo, as bases de dados que adotam a metodologia LILACS e os diretórios de pesquisadores.

As fontes terciárias: referem-se aos conteúdos organizados para fins didáticos e para apoio à tomada de decisão, aqui inclui recursos de apoio à educação continuada, educação à distância. Como exemplo pode-se destacar o Campus Virtual em Saúde Pública (<http://brasil.campusvirtualsp.org>).

Serviços de disseminação e inclusão informacional: refere-se a inclusão informacional e promoção de acesso a BVS, tanto para usuários conectados a Internet quanto para comunidades sem conexão, como, por exemplo, as Estações BVS. Também inclui-se a atualização e atendimento ao usuário, como o serviço de comutação bibliográfica, Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos (SCAD).

Comunicação e Colaboração: fontes de informação com a finalidade da socialização e comunicação das informações através da colaboração on-line, por exemplo: Rede de Notícias, Espaços Colaborativos BVS, blogs, boletins, fóruns, reuniões on-line, chats e comunidades virtuais.

Componentes integradores: são normas, metodologias, padrões, aplicativos comuns adotados na BVS para a sua integração em toda a rede. Alguns exemplos: terminologias, como o vocabulário de Descritores em Ciências da Saúde (Decs); softwares, manuais usados para a gestão e operação de fluxos de informação, Localizador de Informação em Saúde (LIS).

Existem 34 BVS no Brasil. Para este trabalho foram analisadas somente as que são institucionais, vinculadas a alguma instituição. Abaixo foi feita uma breve apresentação das BVS objeto de estudo da presente pesquisa.

3.1 BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE INSTITUTO EVANDRO CHAGAS (BVS IEC)

A BVS IEC teve o início do seu desenvolvimento em 2003. Seu objetivo era fornecer uma ferramenta para controle do fluxo de informações publicadas pelo IEC ou sobre ele. Essa biblioteca tem o intuito de fazer divulgações de informações para a comunidade acadêmica e para o público em geral. (BRASIL, 2016)

3.2 BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ (BVS FIOCRUZ)

A FIOCRUZ é uma das instituições que mais tem bibliotecas virtuais em saúde. Além da BVS FIOCRUZ, a instituição possui mais 12 BVS temáticas e biográficas. Um dos principais objetivos da FIOCRUZ com relação às BVS é fortalecer a institucionalidade tornando-se uma organização líder em gestão de informação técnico-científica em saúde. Na BVS FIOCRUZ é possível consultar o catálogo de todas as bibliotecas virtuais da FIOCRUZ bem como de suas bibliotecas físicas. Ela também reúne todo o conteúdo das bibliotecas temáticas e biográficas da FIOCRUZ. (FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ, 2016).

3.3 BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE DO MINISTÉRIO DA SAÚDE (BVS MS)

A BVS MS foi criada em 2001 e faz parte da Biblioteca do Ministério da Saúde, que é responsável por sua veiculação. Na BVS MS são publicadas as informações bibliográficas produzidas pelo Ministério da Saúde (MS). Essas informações bibliográficas não são comercializadas, de forma que a BVS MS torne-se a fonte principal de disponibilização dessas informações. Sua finalidade é reunir, organizar e disseminar informações em saúde, dando prioridade à produção institucional, contribuindo para a divulgação da informação em saúde e estimulando sua utilização. (BRASIL, 2016).

3.4 BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE SECRETÁRIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO - REDE DE INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO (BVS RIC)

A BVS RIC é o resultado do projeto Gestão de Informação Técnico-Científica, realizado pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo

conjuntamente com a BIREME em 2009. Sua finalidade era contribuir para o fortalecimento da gestão de informação e conhecimento técnico-científico em saúde no Estado de São Paulo, através do acesso equitativo e universal à informação em saúde. (SÃO PAULO, 2016).

3.5 BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE DE SÃO PAULO (BVS SMS SÃO PAULO)

A BVS SMS São Paulo é uma iniciativa criada para promover, ampliar e divulgar, através de um meio eletrônico, as produções da Secretaria Municipal de Saúde (SMS). Foi lançada em 23 de agosto de 2011, tornando-se a primeira BVS de instância municipal do Brasil. A BVS SMS São Paulo é um sistema de gestão da informação com a finalidade de auxiliar os processos de tomada de decisão de profissionais e gestores da saúde. Também possui o intuito de oferecer informações de utilidade pública de acesso livre para os cidadãos. (SÃO PAULO, 2016)

4 METODOLOGIA

Nesta seção estão descritos os procedimentos metodológicos que foram utilizados para a realização desta pesquisa: natureza, abordagem, caráter e procedimentos técnicos do estudo; corpus do estudo; instrumento para coleta de dados e procedimentos para a coleta de dados. A análise dos dados ficou separado numa seção específica, visto que possui muito conteúdo.

4.1 NATUREZA, ABORDAGEM, CARÁTER E PROCEDIMENTOS TÉCNICOS DO ESTUDO

Em relação à natureza, esta é uma pesquisa básica, que "[...] objetiva gerar conhecimentos novos úteis para o avanço da ciência sem aplicação prática prevista. Envolve verdades e interesses universais" (SILVEIRA; CÓRDOVA, 2009, p.36).

A abordagem do estudo é qualitativa, o que o define, segundo Silveira e Córdova (2009, p. 33), como uma pesquisa que "[...] não se preocupa com a representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc.". Para Gonzáles Rey (2005, p. 103), a pesquisa qualitativa pode ser caracterizada como a seguir:

A pesquisa qualitativa caracteriza-se pela construção de um modelo teórico como via de significação da informação produzida, a qual não está fragmentada em resultados parciais associados aos instrumentos usados, mas está integrada em um sistema cuja inteligibilidade é produzida pelo pesquisador.

Uma pesquisa é definida como qualitativa uma vez que não seja utilizado um instrumento estatístico na análise do problema, como afirma Richardson (1989).

Segundo os objetivos, a presente pesquisa é caracterizada como descritiva, posto que tem o intuito de identificar e descrever os produtos e serviços das Bibliotecas Virtuais em Saúde Institucionais do Brasil.

A pesquisa descritiva, conforme Gil (2008), tem como foco a descrição das características e das propriedades de um determinado fenômeno. Rudio (1978) destaca que a pesquisa descritiva é adequada e mais apropriada quando a proposta visa identificar e observar fenômenos, buscando descrevê-los e interpretá-los, sem

interferir no ambiente de estudo. Por conseguinte, a descrição envolve identificar, relatar, comparar e interpretar os fatos ou fenômenos, sem a interferência do pesquisador.

Com relação aos procedimentos técnicos, esta pesquisa assume a forma documental. Segundo Gil (2008), a pesquisa documental caracteriza-se pela busca de informações em documentos que não receberam nenhum tratamento científico, como: documentos oficiais, reportagens de jornais, cartas, contratos, diários, filmes, revistas, fotografias, gravações etc. Este autor afirma, por outro lado, que há também os documentos que de alguma forma já foram analisados, tais como: relatórios de pesquisa, relatórios de empresas, tabelas estatísticas, etc.

Entende-se como documento, de acordo com Paes (2006, p. 26), o “[...] registro de uma informação independente da natureza do suporte que a contém”. Nesse contexto, pode-se concluir que:

[...] para fins de pesquisa científica são considerados documentos não apenas os escritos utilizados para esclarecer determinada coisa, mas qualquer objeto que possa contribuir para a investigação de determinado fato ou fenômeno. (GIL, 2008, p. 147).

Foi utilizada pesquisa documental na realização desta pesquisa, considerando os sites das Bibliotecas Virtuais em Saúde Institucionais do Brasil como documento web que é entendido segundo Thelwall (2004, p. 28 apud SOUSA, 2011, p. 15) como: “[...] uma coleção de páginas com um tema consistente produzidos por um único autor ou em colaboração em equipe”. Sousa (2011, p.15) relata que consiste “[...] em arquivos eletrônicos que permitem ser recuperados através da utilização de um navegador moderno”.

Os sites das Bibliotecas Virtuais em Saúde Institucionais do Brasil foram analisados para identificação, descrição e comparação dos produtos e serviços. Estas bibliotecas selecionadas utilizam a mesma metodologia desenvolvida pela BIREME para a sua BVS.

4.2 CORPUS DO ESTUDO

Os corpus desta pesquisa são as Bibliotecas Virtuais em Saúde Institucionais do Brasil que, ao todo, perfazem cinco bibliotecas. Somente foram analisadas iniciativas já consolidadas, e não as que se encontram ainda em andamento.

A escolha destas bibliotecas se deu tendo em vista serem bibliotecas virtuais bastante conceituadas, vinculadas a instituições de referência na área da Saúde, o que é importante para a realização da identificação e análise dos produtos e serviços.

As instituições às quais as bibliotecas virtuais em saúde analisadas estão vinculadas são: Instituto Evandro Chagas (IEC), Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ), Ministério da Saúde (MS), Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo e Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo.

4.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para a realização deste trabalho, a técnica utilizada foi a da observação. Essa técnica, conforme (GERHARDT, 2009, p. 74), caracteriza-se como:

[...] uma técnica que faz uso dos sentidos para a apreensão de determinados aspectos da realidade. Ela consiste em ver, ouvir e examinar os fatos, os fenômenos que se pretende investigar. A técnica da observação desempenha importante papel no contexto da descoberta e obriga o investigador a ter um contato mais próximo com o objeto de estudo.

Esta técnica também "[...] apresenta como principal vantagem, em relação a outras técnicas, a de que os fatos são percebidos diretamente, sem qualquer intermediação". (GIL, 2009, p. 100). Foi feita a pesquisa com um observador não participante junto aos sites de cada umas das 5 Bibliotecas Virtuais em Saúde Institucionais do Brasil.

Os instrumentos de coleta de dados escolhidos para auxiliar a pesquisa foram os formulários, que podem ser localizados no Apêndice A e B. A elaboração dos formulários foi baseada naqueles realizados por Ávila (2007). Destaca Gerhardt (2009) que o uso de formulários possui vantagens como, por exemplo, a presença

do pesquisador, a possibilidade de explicitar os objetivos da pesquisa quando do seu preenchimento, e flexibilidade para adaptação a novas necessidades.

4.4 PROCEDIMENTO DE COLETA DE DADOS

Para o presente estudo, propôs-se elencar os produtos e serviços relacionados às atividades-fim das bibliotecas, ou seja, aqueles que são ofertados diretamente para os usuários. Utilizou-se a definição de Gross, 1968² (apud Cunha, 1987), que os considera como produtos finais.

Para a coleta de dados, realizou-se o acesso aos sites de cada uma das cinco Bibliotecas Virtuais em Saúde Institucionais do Brasil e procedeu-se a identificação e a descrição dos produtos e serviços oferecidos por elas, através da técnica da observação. A coleta de dados foi realizada nas seguintes datas: 21/04/16, 22/04/16, 23/04/16, 24/04/16, 25/04/16 e 26/04/16. À medida que se realizaram as identificações dos produtos e serviços, estas foram sendo anotadas no instrumento de pesquisa utilizado, os formulários.

5 ANÁLISE DOS DADOS

Após a coleta dos dados, realizou-se a sua análise para, então, se chegar aos resultados do problema desta pesquisa. Foram identificados os serviços e os produtos das Bibliotecas Virtuais em Saúde Institucionais do Brasil e descritas suas características. Após foi feita a comparação dos serviços e produtos das bibliotecas analisadas.

Os dados coletados foram analisados através do desenvolvimento de quadros. A partir das observações realizadas foram construídas as descrições dos produtos e serviços. Eles foram separados por biblioteca para melhor visualização. Posteriormente, foram feitas comparações entre os produtos e serviços.

5.1 Produtos e Serviços da Biblioteca Virtual em Saúde Instituto Evandro Chagas (BVS IEC)

Os quadros 1 e 2, abaixo, identificam os produtos e serviços da BVS IEC, descrevendo suas características:

Produtos	Descrições
Acervo de Coleções Digitais	<p>O acervo do IEC é composto por um conjunto de bases de dados que contemplam vários tipos de documentos, relacionados às áreas de Biomedicina, Saúde Pública e Meio Ambiente, tais como: livros, folhetos, artigos de periódicos, teses, dissertações, eventos, vídeos, fotos, slides, notícias e outros. Na BVS IEC existem algumas separações do acervo para o usuário acessar com mais rapidez a informação desejada, conforme abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicações editadas pelo IEC: publicações editadas pelo IEC (livros, atlas, revistas e outros). - Portal de Periódicos IEC: disponibilização de periódicos e artigos editados pelo IEC. - Produção científica IEC: disponibilização das publicações científicas do IEC.
Base de dados – Legislação	Espaço dentro da BVS IEC para pesquisa de legislações em saúde.

Catálogo On-line	Através de argumentos de buscas o usuário pode realizar pesquisas nesse acervo da BVS, que contempla o acervo do IEC, Também possibilita pesquisa nas bases de legislação, nas bases de dados de Ciências da Saúde no geral (LILACS, MEDLINE, PUBMED, EMBASE, POPLINE), Scielo, nas bases de áreas especializadas (BENF, HISA, HOMEINDEX, LEYES, MEDCARIB, REPIDISCA), e nos organismos internacionais (PAHO, WHOLIS).
Informativos e Notícias - Destaques	Espaço para notícias, informativos do IEC e em geral que se deseja manter numa posição de destaque.
Diretórios de Eventos (DirEve)	Espaço de eventos em saúde no Brasil e no mundo: congressos, seminários, conferências, etc. São registrados eventos que acontecem, prioritariamente, na América Latina e Caribe. Os próximos eventos são destacados na primeira página da BVS. O usuário também pode pesquisar algum evento do seu interesse. Recurso da Rede BVS.
Rede de Links	São disponibilizadas muitas informações através de rede de links e separados por assuntos conforme abaixo: - Fontes de Informação em Ciências da Saúde em geral: disponibiliza os links para pesquisas nas seguintes bases de dados: Embase, Lilacs, Medline, Paho, Ponline, Pubmed, Wholis. - Fontes de Informação em Rede Científica: disponibiliza os seguintes links para informações sobre a rede científica da saúde: Comunicação científica em saúde, Currículo Lattes, Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC), Webqualis. - Legislação em Saúde: disponibiliza os links para a realização de pesquisas em diversas fontes de informação de legislação em saúde (Legislação Básica do SUS, Alerta Legis, Legislação Básica de Saúde da América Latina e Caribe [LEYES], e Sistema Saúde LEGIS). - Terminologias (CID-10 e DecS): disponibiliza os links para consulta do CID-10, disponíveis em três formatos. Também é disponibilizada a consulta do DecS (Descritores em Ciência da Saúde), que serve como uma linguagem única na indexação, assim como para ser usado na pesquisa e recuperação de assuntos da literatura científica, nas fontes de informação disponíveis na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) como LILACS, MEDLINE e outras.
Rede de Notícias	Espaço de notícias acerca da saúde no Brasil e no mundo.

Quadro 1: Tipos de produtos da BVS IEC.

Fonte: Dados da pesquisa retirados da BVS IEC (2016).

Serviços	Descrições
Redes Sociais - Facebook e Twitter	Disponibilizam notícias e informativos sobre a BVS IEC.
RSS- Really Simple Syndication	Serviço com a finalidade de divulgar os conteúdos do site através de um programa ou sites agregadores. Assim, os usuários podem verificar se existem conteúdos novos que os interessam sem precisar entrar no site.
Comutação bibliográfica - Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos (SCAD)	Serviço de comutação bibliográfica da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). Consiste num serviço de cópias de documentos (temporariamente fora de serviço). Serviço da BVS, coordenado pela BIREME.

Quadro 2: Tipos de serviços da BVS IEC

Fonte: Dados da pesquisa retirados da BVS IEC (2016).

5.2 Produtos e Serviços Biblioteca Virtual em Saúde Fundação Oswaldo Cruz (BVS FIOCRUZ)

Os quadros 3 e 4, abaixo, identificam os produtos e serviços da BVS FIOCRUZ e descrevem suas características:

Produtos	Descrições
Acervo de Coleções Digitais	O acervo contempla diversos tipos de documentos como livros, periódicos, artigos, manuais, publicações institucionais, entre outros. Na BVS FIOCRUZ existe uma separação do acervo para o acesso com mais rapidez as informações e documentos da própria BVS, conforme abaixo: - Documentos BVS FIOCRUZ: são disponibilizados documentos de eventos, cursos e reuniões sobre as BVS da FIOCRUZ, tais como: apresentações, atas, programações e outros.
Catálogo On-line	Através de argumentos de buscas o usuário pode realizar pesquisas nesse acervo da BVS, que contempla o acervo de todas as demais bibliotecas virtuais da FIOCRUZ, e pesquisar o acervo das bibliotecas físicas da FIOCRUZ. Também é possível pesquisar conjuntamente as bases de dados de Ciências da Saúde no geral (LILACS, MEDLINE, IBECs (Espanha), BDNF, Coleção SUS, MEDCARIB, CidSaúde (Cidades Sustentáveis), Desastres, HISA, Arca: repositório institucional da FIOCRUZ, Bioética e Diplomacia em Saúde e em organismos internacionais (PAHO, WHOLIS).

Informativos e Notícias - Destaques	Espaço para notícias, informativos da FIOCRUZ e em geral que se deseja manter numa posição de destaque.
Rede de Links	São disponibilizadas muitas informações através de rede de links, são separados por assuntos conforme abaixo: - Periódicos: Disponibilização de links para acesso aos seguintes periódicos: Cadernos de Saúde Pública, História, Ciências, Saúde - Manguinhos, Memórias do Instituto Oswaldo Cruz, RADIS, Reciiis, Revista Fitos, Trabalho, Educação e Saúde e Visa em Debate. - Portais de livros e periódicos: Disponibilização de links para acesso a portais de periódicos e livros, tais como: portal de periódicos FIOCRUZ, portal de periódicos da CAPES, portal de revistas científicas em ciências da saúde, ScIELO e ScIELO Livros.
Rede de Notícias	Espaço de notícias acerca da Rede BVS Brasil, informações disponíveis, eventos e outros informativos.

Quadro 3: Tipos de produtos da BVS FIOCRUZ.

Fonte: Dados da pesquisa retirados da BVS FIOCRUZ (2016).

Serviços	Descrições
RSS- Really Simple Syndication	Serviço com a finalidade de divulgar os conteúdos do site através de um programa ou sites agregadores. Assim, os usuários podem verificar se existem conteúdos novos que os interessam sem precisar entrar no site.
Redes Sociais - Facebook e Twitter	Disponibilizam notícias e informativos sobre a BVS FIOCRUZ.
Comutação bibliográfica - Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos (SCAD)	Serviço de comutação bibliográfica da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). Consiste num serviço de cópias de documentos (temporariamente fora de serviço). Serviço da BVS, coordenado pela BIREME.

Quadro 4: Tipos de serviços da BVS FIOCRUZ.

Fonte: Dados da pesquisa retirados da BVS FIOCRUZ (2016).

5.3 Produtos e Serviços da Biblioteca Virtual em Saúde Ministério da Saúde (BVS MS)

Os quadros 5 e 6 que seguem identificam os produtos e serviços da BVS MS, descrevendo suas características:

Produtos	Descrições
Acervo de Coleções Digitais	O acervo contempla diversos tipos de documentos como livros, periódicos, artigos, publicações institucionais, vídeos, entre outros.

Catálogo On-line	Através de argumentos de buscas o usuário pode realizar pesquisas no acervo da BVS MS, que é composto por um conjunto de bases de dados, coleção de publicação, de vídeos, cartazes, textos completos. Contemplam as seguintes temáticas: Alta complexidade, Arquitetura e Engenharia em Saúde, Ciência e Tecnologia, Controle de Câncer, DST e AIDS, Humanização, Participação e Controle Social, Saúde da População Negra, Saúde do Trabalhador, Saúde Mental, Saúde Suplementar, Vigilância em Saúde. O acervo é composto por livros, folhetos, periódicos, folder, vídeos, iconográficos, cartazes, e-books.
Datas da Saúde	Calendário com as datas importantes da saúde e uma breve descrição.
Informativos e Notícias - Destaques	Espaço para notícias, informativos em saúde que se deseja manter numa posição de destaque.
Dicas de Saúde	É uma espécie de glossário, apresentado de A a Z, que contém explicações e dicas sobre diversos assuntos da área da saúde, como, por exemplo, medicamentos genéricos, dengue, saúde bucal, rótulos de alimentos.
Diretório de Eventos (DirEve)	Espaço de eventos em saúde no Brasil e no mundo: congressos, seminários, conferências, etc. São registrados eventos que acontecem, prioritariamente, na América Latina e Caribe. Os próximos eventos são destacados na primeira página da BVS. O usuário também pode pesquisar algum evento do seu interesse. Recurso da Rede BVS.
Galeria dos Ministros	Espaço de informações sobre todos os Ministros da Saúde até o presente. Possui uma lista dos Ministros da Saúde, separados por décadas, contendo a fotografia e uma breve descrição da biografia, acompanhadas das datas inicial e final de mandato.
Rede de Links	São disponibilizadas muitas informações através de rede de links e separados por assuntos conforme abaixo: <ul style="list-style-type: none"> - Bases de dados científicas: Disponibilização de links para acesso a bases de dados na área da saúde como: Comunicação Científica em Saúde, LILACS, Revista Científica, MEDLINE, SciELO- Livros, SciELO-Periódicos, SciELO-Brasil, SciELO-Saúde Pública, SciELO-Livros-Fiocruz. - Indicadores, Políticas, Sistemas e Diretrizes do Sistema Único de Saúde: Disponibilização de links com informações sobre esses temas como: cartas, conferências nacionais de saúde, convenções, declarações, diretrizes do SUS, encontros, pactos, planos, políticas nacionais, programas nacionais, tabela de procedimentos,

	<p>medicamentos, órteses, próteses e materiais especiais do SUS (SIGTAP).</p> <p>- Legislação da Saúde: Espaço de disponibilização dos links para pesquisas em fontes de informação de legislação em saúde como no Sistema Saúde LEGIS. Também é disponibilizado um link com a Legislação Básica do SUS e para o Alerta Legis,</p> <p>- Saúde em números: Disponibiliza links para consulta de dados e indicadores da saúde.</p> <p>- Sistemas de Informação em Saúde: disponibiliza temas e quais os sistemas de informação que são usados naquelas áreas. Também são disponibilizados os links para informações sobre os sistemas.</p>
Rede de notícias	Espaço de notícias, informativos entre outros sobre a área da saúde.
Localizador de Informação em Saúde (LIS)	É um catálogo de sites em saúde selecionados conforme critérios de qualidade e relevância. Combina uma coleção de endereços eletrônicos (links), com mecanismos de busca de informação na área da saúde. O LIS também é um produto da Rede BVS, mas nesse caso ele é um produto específico criado pela BVS MS.
Terminologia da Saúde	Disponibiliza as seguintes terminologias: Tesouro do Ministério da Saúde, Glossários Temáticos do Ministério da Saúde, Glossário Eletrônico do Ministério da Saúde, Siglário Eletrônico, DecS e CID-10.

Quadro 5: Tipos de produtos da BVS MS.

Fonte: Dados da pesquisa retirados da BVS MS (2016).

Serviços	Descrições
Alertas de Informação - Alerta Legis (alerta de legislações)	Serviço informativo, publicado nas segundas e quartas-feiras, que tem como objetivo divulgar os atos normativos dos poderes Executivo e Legislativo publicados no Diário Oficial da União, por edições, relacionados à área da saúde e assuntos correlatos. São disponibilizados na BVS MS separados por edições.
Alertas de Informação - Boletim Eletrônico Informação para a Saúde (IS)	Publicação que divulga artigos de periódicos científicos recém incorporados ao acervo da Biblioteca. Possui a referência e o resumo.

Comutação bibliográfica - Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos (SCAD)	Permite a obtenção de cópias de documentos técnico-científicos disponíveis nos acervos das principais bibliotecas brasileiras e em serviços de informação internacionais. A solicitação deve ser feita pelo e-mail da biblioteca ou através do telefone. O serviço é gratuito.
Redes Sociais - Facebook, Twitter e YouTube	Disponibilizam notícias e informativos sobre a BVS MS.
Really Simple Syndication (RSS)	Serviço com a finalidade de divulgar os conteúdos do site através de um programa ou sites agregadores. Assim, os usuários podem verificar se existem conteúdos novos que os interessam sem precisar entrar no site.

Quadro 6: Tipos de serviços da BVS MS.

Fonte: Dados da pesquisa retirados da BVS MS (2016).

5.4 Produtos e Serviços da Biblioteca Virtual em Saúde Secretária de Estado da Saúde de São Paulo - Rede de Informação e Conhecimento (BVS RIC)

Abaixo, os quadros 7 e 8 identificam produtos e serviços da BVS RIC e descrevem suas características:

Produtos	Descrições
Acervo de Coleções Digitais	O acervo contempla diversos tipos de documentos como livros, periódicos, artigos, manuais, publicações institucionais, entre outros.
Catálogo On-line	Através de argumentos de buscas o usuário pode realizar pesquisas no acervo da BVS RIC e também pode selecionar outras bases de dados nacionais e internacionais para a realização das pesquisas (LILACS, MEDLINE, REPIDISCA, IBECS - Espanha, PAHO, WHOLIS, CUMED, Coleciona SUS e outras).
Diretório de Eventos (DirEve)	Espaço de eventos em saúde, destacando aqueles que ocorrerão no Estado de São Paulo (SP), mas também no Brasil e no mundo: congressos, seminários, conferências, etc. São registrados eventos que acontecem, prioritariamente, na América Latina e Caribe. Os próximos eventos são destacados na primeira página da BVS. O usuário também pode pesquisar algum evento do seu interesse. Recurso da Rede BVS.
Informativos e Notícias - Destaques	Espaço para notícias, informativos da Secretária de Estado da Saúde de São Paulo, da BVS e em geral que se deseja manter numa posição de destaque.

Localizador de Informação em Saúde (LIS)	É um catálogo de sites em saúde selecionados conforme critérios de qualidade e relevância. Combina uma coleção de endereços eletrônicos (links), com mecanismos de busca de informação na área da saúde. O LIS também é um produto da Rede BVS, mas nesse caso ele é um produto específico criado pela BVS RIC.
Programa de Instrução de Usuários - Tutorial	Tutoriais para a pesquisa no LILACS e na BVS RIC.
Rede de links	<p>São disponibilizadas muitas informações através de rede de links e separados por assuntos conforme abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ciência, Tecnologia e Inovação em Saúde: Disponibiliza links com informações, notícias sobre ciência, tecnologia e inovação em saúde. - Fontes de Informação da SES: Espaço de disponibilização de links para informações da SES, tais como: legislação em saúde (LEGSES Legislação do Estado de São Paulo e Informe Eletrônico de Legislação em Saúde, de âmbito federal bem como do Estado e do Município de São Paulo; Produção Científica (produção científica da SES); Acervo Geral; ITEC-SAÚDE - Boletim Inovação e Tecnologia em Saúde; PorTIS – Portfólio de Tecnologias Inovadoras em Saúde; Portal de revistas SES - sCIELO; Monografias do PAP/SES-SP, Teses e Dissertações PPG SES/SP. - Informações para o pesquisador: Espaço que disponibiliza links com informações sobre as ferramentas para o pesquisador, tais como: Currículo Lattes, ORcid, ResearcherID, Google Scholar, Plataforma Brasil, ResearchGate. - Terminologias: Espaço de disponibilização de links para DecS (Descritores em Ciência da Saúde), que serve como uma linguagem única na indexação de artigos de revistas científicas, livros, anais de congressos, relatórios técnicos e outros tipos de materiais, assim como para ser usado na pesquisa e recuperação de assuntos da literatura científica nas fontes de informação disponíveis na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) como LILACS, MEDLINE e outras. Também está disponível, nesse espaço, o link das Terminologias como Tesouro, o Glossário e Siglário do Ministério da Saúde.

Quadro 7: Tipos de produtos da BVS RIC.

Fonte: Dados da pesquisa retirados da BVS RIC (2016).

Serviços	Descrições
Redes Sociais - Facebook e Twitter	Disponibilizam notícias e informativos sobre a BVS RIC.
Really Simple Syndication (RSS)	Serviço com a finalidade de divulgar os conteúdos do site através de um programa ou sites agregadores. Assim, os usuários podem verificar se existem conteúdos novos que os interessam sem precisar entrar no site.
Comutação bibliográfica - Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos (SCAD)	Serviço de comutação bibliográfica da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). Consiste num serviço de cópias de documentos (temporariamente fora de serviço). Serviço da BVS, coordenado pela BIREME.

Quadro 8: Tipos de serviços da BVS RIC.

Fonte: Dados da pesquisa retirados da BVS RIC (2016).

5.5 Produtos e Serviços da Biblioteca Virtual em Saúde Secretária Municipal da Saúde de São Paulo (BVS SMS São Paulo)

Os quadros 9 e 10, a seguir, identificam os produtos e serviços da BVS SMS São Paulo, descrevendo suas características:

Produtos	Características
Acervo de Coleções Digitais -	<p>O acervo contempla diversos tipos de documentos como livros, periódicos, artigos, manuais, publicações institucionais, vídeos, entre outros. Na BVS SMS São Paulo existem separações do acervo para o acesso com mais rapidez às informações e documentos, conforme abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fontes de Informação da SMS: disponibilização de informações e documentos das diversas áreas da SMS de São Paulo. - Fontes de Informação multimídia: disponibilização do portal de vídeos, que registra prioritariamente os vídeos institucionais da Secretaria Municipal da Saúde e da Prefeitura de São Paulo; e os relatos de experiências da SMS de São Paulo, que são depoimentos e registros de situações relevantes vivenciadas por equipes e gestores na formulação e implantação de políticas, programas e projetos da Secretaria Municipal da Saúde (SMS). - Literatura selecionada sobre o SUS: Consiste em artigos, monografias, manuais e demais materiais informacionais sobre o SUS.

	- Publicações da SMS: Espaço de disponibilização das publicações da SMS.
Catálogo On-line	Através de argumentos de buscas o usuário pode realizar pesquisas no acervo da BVS SMS São Paulo e também pode selecionar outras bases de dados nacionais e internacionais para a realização das pesquisas (LILACS, MEDLINE, Coleciona SUS).
Diretório de Eventos (DirEve)	Espaço de eventos em saúde, destacando aqueles que ocorrerão no Município de São Paulo, promovidos pela SMS, mas também no Brasil e no mundo: congressos, seminários, conferências, etc. São registrados eventos que acontecem, prioritariamente, na América Latina e Caribe. Os próximos eventos são destacados na primeira página da BVS. O usuário também pode pesquisar algum evento do seu interesse. Recurso da Rede BVS.
Informativos e Notícias - Destaques	Espaço para notícias, informativos da Secretária Municipal da Saúde de São Paulo, da BVS e em geral que se deseja manter numa posição de destaque.
Localizador de Informação em Saúde (LIS)	É um catálogo de sites em saúde selecionados, conforme critérios de qualidade e relevância. Combina uma coleção de endereços eletrônicos (links), com mecanismos de busca de informação na área da saúde. O LIS também é um produto da Rede BVS, mas nesse caso ele é um produto específico criado pela BVS SMS São Paulo.
Rede de Links	São disponibilizadas muitas informações através de rede de links e separados por assuntos conforme abaixo: - Áreas Técnicas: Disponibilização dos endereços de páginas na web das áreas técnicas da SMS. - Legislação em Saúde: Espaço que disponibiliza os links para a realização de pesquisas de legislação em saúde na esfera do Município e do Estado de São Paulo e em nível federal. - Literatura Científica e Técnica-Ciências da Saúde em geral: Espaço que disponibiliza links para pesquisas nas seguintes bases de dados: ColecionaSUS, Lilacs e Medline. - Portais e Diretórios da SMS: Disponibilização de links do Diretório de Eventos e Cursos, LIS - Localizador de Informação em Saúde, Ambiente Virtual de Aprendizagem Moodle, Busca Saúde Cidade de São Paulo, Informação para Apoio à Gestão da SMS-SP, Manual de Saúde do Servidor. - Terminologias: Espaço de disponibilização de links para DecS (descritores em ciência da saúde), que serve como uma linguagem única na indexação de artigos de revistas científicas, livros, anais

	de congressos, relatórios técnicos e outros tipos de materiais, assim como para ser usado na pesquisa e recuperação de assuntos da literatura científica nas fontes de informação disponíveis na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) como LILACS, MEDLINE e outras. Também está disponível nesse espaço o Tesouro, o Glossário e Siglário do Ministério da Saúde.
Rede de Notícias	Espaço de notícias acerca da BVS SMS São Paulo.

Quadro 9: Tipos de serviços da BVS SMS São Paulo

Fonte: Dados da pesquisa retirados da BVS SMS São Paulo (2016).

Serviços	Características
Espaço colaborativo da BVS SMS São Paulo	É um espaço virtual da BVS SMS São Paulo desenvolvido para intercâmbio de informações e experiências. Também é um canal de comunicação e cooperação daqueles envolvidos com o desenvolvimento da BVS. Qualquer pessoa pode se cadastrar, bastando enviar um email solicitando a criação de um login.
Comunidades do EAD	Espaço criado com objetivo de propiciar troca de informações multiprofissionais em vários setores, como forma de educação permanente. Existem, por exemplo: "Comunidade GT de agente comunitário de saúde", "Comunidade REDE SAMPA: Atenção à saúde de usuários de substâncias psicoativas", "Conhecendo o SUS para novos servidores da SMS", entre muitas outras. Espaço exclusivo para trabalhadores da SMS.
Redes Sociais - Facebook e Twitter	Disponibilizam notícias e informativos sobre a BVS SMS São Paulo.
Really Simple Syndication (RSS)	Serviço com a finalidade de divulgar os conteúdos do site através de um programa ou sites agregadores. Assim, os usuários podem verificar se existem conteúdos novos que os interessam sem precisar entrar no site.
Comutação bibliográfica - Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos (SCAD)	Serviço de comutação bibliográfica da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). Consiste num serviço de cópias de documentos (temporariamente fora de serviço). Serviço da BVS, coordenado pela BIREME.

Quadro 10: Tipos de serviços da BVS SMS São Paulo.

Fonte: Dados da pesquisa retirados da BVS SMS São Paulo (2016).

5.6 DISCUSSÃO DOS DADOS

Nesta seção, discutiu-se sobre os dados da presente pesquisa, sendo feitas comparações entre as semelhanças e diferenças dos produtos e serviços das bibliotecas virtuais em saúde institucionais do Brasil.

5.6.1 Produtos

Um produto essencial para as bibliotecas digitais, e que está presente em todas as BVS's analisadas, é o acervo de coleções digitais. Verifica-se um amplo acervo de coleções digitais disponíveis, que se constituem de diversos tipos de documentos como: artigos, teses, dissertações, livros, manuais, documentos e publicações institucionais, vídeos, legislações, informações criadas e disponibilizadas no site das bibliotecas, entre outras. A variedade de tipos de documentos e informações disponíveis nas BVS's é bastante elevada.

Outro produto também disponível em todas as cinco BVS's objeto de análise deste trabalho foi a rede de links. A maioria das informações disponibilizadas é compilada por temas e, dentro desses temas, disponibilizam-se links para acesso às informações pertinentes. Existe todo um trabalho para sintetizar, dentro de um determinado tema, os links adequados para aquela temática.

O catálogo on-line também está presente nas cinco BVS's deste trabalho. O usuário pode pesquisar o catálogo da própria biblioteca virtual, também pode selecionar bases de dados nacionais e internacionais para a realização da sua pesquisa. Além das vantagens oferecidas pelo catálogo on-line, como a possibilidade de consultá-lo a partir de qualquer lugar com acesso à internet, o usuário pode também acessar os materiais após tê-los pesquisado, pois o catálogo on-line está vinculado ao acervo da biblioteca virtual.

O diretório de eventos em ciências da saúde (DirEve) encontra-se disponível em quatro bibliotecas; apenas a BVS FIOCRUZ não disponibiliza esse recurso no site, mas as demais todas o possuem. O DirEve é um produto que disponibiliza uma espécie de calendário com informações sobre eventos em saúde no Brasil e no mundo.

A rede de notícias é um produto disponível também em quatro das BVS's pesquisadas. Existe disponibilização de notícias sobre saúde, tanto do Brasil quanto

do mundo, em cada uma das bibliotecas analisadas, porém, a rede de notícias tem suas particularidades, dando mais ênfase às informações sobre a instituição a que está vinculada, dentre outras informações que consideram mais importante divulgar. A BVS RIC, não possui esse recurso disponível. No entanto, possui outro produto semelhante, que também tem o intuito de passar informativos e notícias, que é denominado 'destaques'. O 'destaques', além de estar disponível na BVS RIC, também é um produto presente em todas as demais BVS's analisadas.

O Localizador de Informação em Saúde (LIS) é um recurso que permite combinar uma coleção de endereços eletrônicos (links) com mecanismos de busca de informação na área da saúde. Das cinco bibliotecas, três delas possuem esse produto, a BVS MS, a BVS SMS São Paulo e a BVS RIC.

Alguns produtos são específicos de cada BVS, como a base de dados de legislação, que está disponível na BVS IEC. Este é um recurso disponível dentro da biblioteca para pesquisas e acesso de legislação.

A BVS RIC possui um programa de instrução de usuários, uma vez que oferece tutoriais sobre como pesquisar na própria BVS, como também na base de dados LILACS.

A BVS MS possui alguns produtos bem específicos, que somente estão disponíveis nessa BVS, como: datas da saúde, dicas de saúde, galeria dos ministros e as terminologias da saúde. Cabe ressaltar que as outras BVS's remetem, através de redes de links, as terminologias da saúde para a BVS MS, que é onde estão disponíveis o tesauro, os glossários e os siglários entre outros.

5.6.2 Serviços

Constatou-se que as cinco bibliotecas analisadas disponibilizam serviços por meio de redes sociais. As redes sociais, como facebook, twitter, youtube, vem se tornando uma ferramenta bem importante na difusão de informações para usuários. As BVS's pesquisadas utilizam redes sociais para divulgação de informações da própria biblioteca, mas também são publicados informativos de interesse do usuário. As redes sociais tem se tornado cada vez mais essenciais para a promoção da biblioteca.

Os serviços de comutação bibliográfica também estão presentes em todas as bibliotecas como o Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos (SCAD),

coordenado pela BIREME, que encontra-se presente em todas as BVS's analisadas, com exceção da BVS MS, onde ele não foi localizado. Entretanto, esta BVS's possui outro serviço de comutação bibliográfica, que disponibiliza de forma gratuita. Esses serviços são importantes tanto para pesquisadores quanto para profissionais, pois muitas informações ainda não estão livremente acessíveis.

Outro serviço presente em todas as bibliotecas que foram objetos deste estudo é o RSS, que tem o intuito de divulgar os conteúdos do site através de um programa ou sites agregadores. Assim, os usuários podem verificar se existem conteúdos novos que os interessam sem precisar entrar no site da biblioteca.

A BVS SMS SÃO PAULO oferece alguns serviços de muita importância no contexto das bibliotecas digitais, como o espaço colaborativo da BVS SMS SÃO PAULO e as comunidades de práticas, que são referidas como comunidades de educação à distância. O espaço colaborativo da BVS SMS SÃO PAULO é um recurso dentro da biblioteca que permite que os usuários discutam e contribuam para a construção e o aperfeiçoamento da biblioteca, bem como propicia a troca de informações entre os usuários cadastrados para fazer parte deste espaço colaborativo. Qualquer pessoa pode se cadastrar, bastando enviar um e-mail solicitando login. O espaço colaborativo é um serviço diferenciado visto que, através dele, as pessoas contribuem para o aperfeiçoamento da BVS. Ele também proporciona um aproveitamento maior da inteligência coletiva, o que vai refletir em melhorias aos próprios produtos e serviços oferecidos para o usuário. Já as comunidades de práticas são destinadas aos trabalhadores da SMS, com a finalidade de atuar sobre a educação permanente.

A BVS MS também possui serviços que podem ser destacados, como os alertas de informação e, dentre estes, principalmente o Alerta Legis, que é um serviço bastante difundido. O Alerta Legis funciona como um aviso sobre atos normativos na área da saúde, tanto pelo Poder Executivo quanto pelo Legislativo, e é publicado duas vezes por semana. Outro serviço de alerta de informação fornecido pela BVS MS é o Boletim Eletrônico de Informação para a Saúde, que consiste numa publicação que divulga artigos de periódicos científicos recém incorporados ao acervo da Biblioteca.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os produtos e serviços oferecidos pelas Bibliotecas Virtuais em Saúde e suas características, presentes em cinco bibliotecas analisadas, são construídos com base nas suas fontes de informação.

Uma ampla quantidade de informações está disponível nestas bibliotecas, confirmando a característica de serem grandes repositórios de informação em saúde. Como uma decorrência disto, o acervo de coleções digitais atualmente mantido pelas BVS's é também bastante amplo em todas as bibliotecas que foram objetos de estudo desta pesquisa.

Constatou-se que grande parte das informações encontradas nas BVS's é oferecida mediante redes de links. Estas constituem um profundo e abrangente trabalho de compilação e síntese das informações mais relevantes disponibilizadas para os usuários.

O serviço de referência digital não foi encontrado disponível nas bibliotecas analisadas. Isto acentua uma reflexão sobre a importância deste serviço nas bibliotecas em questão.

Destaca-se, pelo aspecto positivo e diferenciado, o serviço de espaço colaborativo, que está disponível na BVS SMS São Paulo, por possuir, justamente, tanto potencial como experiência aplicada para redefinir o aprimoramento de todo o crescente cenário de produtos e serviços oferecidos pelas BVS. O espaço colaborativo reúne a troca de informações e experiências entre usuários e a consolidação das melhorias sugeridas ou praticadas, por parte da própria instituição que protagoniza este serviço.

Além de serem espaços de disponibilização de informações, as bibliotecas digitais devem oferecer soluções informacionais para os usuários, através de seus produtos e serviços, bem como proporcionar espaços de interação, tanto dos usuários com a própria biblioteca e sua equipe, quanto destes entre si.

A promoção de espaços colaborativos, que proporcionam um aproveitamento maior da inteligência coletiva, fomenta a troca de informações realizadas entre os usuários, por exemplo, em comunidades, fóruns, wikis e outros. Outra vantagem destes espaços é a construção coletiva para o aperfeiçoamento da própria biblioteca digital.

Há uma distância ainda bastante grande a ser percorrida no sentido de se relacionar os produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas analisadas com aqueles ainda descritos pela literatura acadêmica especializada, visto que muitos deles são nitidamente distintos do que é preconizado pelas referências teóricas, não seguindo um modelo já descrito e, no entanto, não tendo sido ainda, por sua vez, objeto de uma referência em nível teórico.

Devido à verificação da amplitude de informações disponíveis nas BVS's, recomenda-se para futuras pesquisas o estudo dos tipos de documentos e fontes de informação disponibilizadas nas BVS's. Também é recomendada a avaliação dos produtos e serviços a partir de critérios de qualidade e de satisfação das necessidades dos usuários.

REFERÊNCIAS

ALENCAR, Anderson Fernandes de. Bibliotecas Digitais: uma nova aproximação. **Informação & Sociedade: Estudos**, Paraíba, v. 14, n. 1, p. 201-220, 2004.

ALVARENGA, Lídia. A teoria do conceito revisitada em conexão com ontologias e metadados no contexto das bibliotecas tradicionais e digitais. **DataGrama Zero – Revista de Ciência da Informação**, v.2, n.6, dez. 2001. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000001252&dd1=b2c56>>. Acesso em: 04 jun. 2016.

AMARAL, Roniberto Morato do; BRITO, Aline Graciele Cardoso de; CALABREZ, Ana Paula Aparecida. Cooperação e intercâmbio em bibliotecas universitárias. In: XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, julho de 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, 2013. Disponível em: <<https://portal.febab.org.br/anais/article/download/1618/1619>>. Acesso em: 12 jun. 2016.

ÁVILA, Adriana Aparecida. **Bibliotecas Digitais: produtos e serviços oferecidos aos alunos de educação a distância nas universidades do Rio Grande do Sul em 2007**. 2007. 56 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação)-Curso de Biblioteconomia, Faculdade de Biblioteconomia de comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/67779>>. Acesso em: 20 nov. 2015.

BARROS, Paula Eduarda de. **Análise dos Serviços e Produtos Finais das Bibliotecas dos Órgãos Convergentes**. 42 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação)-Curso de Biblioteconomia, Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2014. Disponível em: <<http://bdm.unb.br/handle/10483/8648>>. Acesso em: 01 maio. 2016.

BARROS, Joanita; SOUSA, Juliana. Interação social no contexto da biblioteca virtual em saúde (BVS). In: XVI Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 2010, São Conrado. **Anais...** São Conrado: UFRJ, 2010. Disponível em: <http://www.sibi.ufrj.br/snbu2010/pdfs/orais/final_480.pdf>. Acesso em: 01 jun. 2016.

BLATTMANN, Ursula; RADOS, Gregório J.V. Bibliotecas acadêmicas na educação a distância. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11, abril, 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2000. Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t144.doc>>. Acesso em: 03 jun. 2016.

BORGES, Mônica Erichsen Nassif. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 5, n. 1, p. 115-128, jul./dez., 2007. Disponível em: <<http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2007>>. Acesso: 17 maio. 2016.

BRASIL, Ministério da Saúde. **O que é a BVS**. Disponível em: <<http://bvsmms.saude.gov.br/o-que-e-a-bvs-ms/>>. Acesso: 17 maio 2016.

BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Instituto Evandro Chagas. **BVS IEC**. Disponível em: <<http://www.iec.pa.gov.br/bvs/iec/vhl/sobre-a-bvs-2/a-bvs-iec/>>. Acesso em: 28 maio 2016.

CALHOUN, Karen. Emergence and definitions of digital libraries. In: _____. **Exploring Digital Libraries: foundations, practice, prospects**. London: Facet Publishing, 2014. Disponível em: <<http://www.facetpublishing.co.uk/downloads/file/calhoun-ch1.pdf> >. Acesso em: 20 nov. 2014.

CARVALHO, Lidiane dos Santos; LUCAS, Elaine R. de Oliveira. Serviço de referência e informação: do tradicional ao On-line. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6, 2005. Salvador, Bahia. **Anais...** Salvador: CINFORM, 2005. Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf#search=%22lidiane%20carvalho%20servi%C3%A7o%20referencia%22>. Acesso em: 05 jun. 2016.

CENTRO LATINO-AMERICANO E DO CARIBE DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIAS DA SAÚDE. **Guia da BVS 2011**. São Paulo: BIREME, 2011. Disponível em: <http://modelo.bvsalud.org/wp-content/uploads/Guia_da_BVS_2011_pt.pdf>. Acesso em: 26 nov. 2015.

CUNHA, Inacia Rodrigues dos Santos. **Serviços de Informação no Poder Legislativo: estudo comparativo entre os Estados Unidos, Grã-Bretanha e Canadá**. Brasília, DF: Camara dos Deputados, 1987.

CUNHA, M. B. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 28, n.3, p. 257-268, set./dez. 1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v28n3/v28n3a3.pdf>> Acesso em: 05 jun. 2016.

_____. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas, **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.17, n.1, p.110-133, jan./mar. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v17n1/a07v17n1>>. Acesso em: 04 jun. 2016.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia R. de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008. 421 p.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. **A BVS FIOCRUZ**. Disponível em: <<http://bvsmig2.icict.fiocruz.br/vhl/sobre-a-bvs/a-bvs-fiocruz/>>. Acesso em: 05 jun. 2016.

GARCEZ, E. M. S.; RADOS, G. J. V. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 31, n. 2, p. 44-51,

maio/ago. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12907>>. Acesso em: 08 jun. 2016.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: UFRGS, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONZÁLES, Fernando Rey. **Pesquisa qualitativa e subjetividade**: os processos de construção da informação. São Paulo: Thonson, 2005.

GROSS, Bertram M. **As Empresas e sua Administração**: um enfoque sistêmico. Porto Alegre: Vozes, 1973.

KEEGAN, Warren J; GREEN, Mark C. **Princípios de Marketing Global**: São Paulo: Saraiva, 2000.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**: a edição do novo milênio. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

MARCHIORI, P. Z. "Ciberteca" ou biblioteca virtual: uma perspectiva de gerenciamento de recursos de informação. **Ciência da Informação**, v.26, n.2, p. 115-124, maio/ago. 1997.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MARCONDES, Carlos H.; MENDONÇA, Marília R.; CARVALHO, Suzana M. H. de. Serviços via Web em Bibliotecas Universitárias Brasileiras. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6, 2005. Salvador, Bahia. **Anais...** Salvador: CIFORM, 2005.

MARDERO ARELLANO, Miguel Angel. **As coleções de obras raras na Biblioteca Digital**. 1998. 100 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação e Documentação)-Universidade de Brasília, Brasília, DF, 1998

MENDONÇA, Marília R. Serviço de Referência Digital. In: MARCONDES, Carlos Henrique. **Bibliotecas Digitais**: saberes e práticas. 2. ed. Salvador: Ed. da UFBA, 2006.

MARDERO ARELLANO, Miguel Angel. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001.

MEY, Eliane Serrão Alves. **Introdução à catalogação**. Brasília, DF: Brique de Lemos, 1995.

MORENO, Patricia da Silva. **Serviço de referência digital**: uma análise apoiada em agentes de interface. 2005. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-

Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista. Disponível em: <https://www.marilia.unesp.br/Home/PosGraduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/moreno_ps_me_mar.pdf> Acesso em: 08 jun. 2016.

NASCIMENTO, Aline Vieira; NASCIMENTO, Eliene Gomes Vieira do. Políticas de desenvolvimento de acervo eletrônico e digital nas universidades públicas do Nordeste. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA, 18, 2014, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte, 2014. Disponível em: <<https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/wp-content/uploads/trabalhos/552-1966.pdf>> Acesso em: 12 jun. 2016.

OHIRA, Maria Lourdes Blatt; PRADO, Noêmia Schoffen. Bibliotecas virtuais e digitais: análise de artigos de periódicos brasileiros (1995/2000). **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 31, n. 1, jan. 2002.

PACHECO, Emília Lúcia Mariano. **A biblioteca híbrida: o acesso ao conteúdo das publicações periódicas científicas portuguesas nas bibliotecas universitárias**. 2003. 199 f. Dissertação (Mestrado)-Curso de Estudos de Informação e Bibliotecas Digitais, Departamento de Ciências e Tecnologias da Informação, Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, Lisboa, 2003. Disponível em: <<http://core.ac.uk/download/pdf/11881192.pdf>>. Acesso em: 24 jun. 2015.

PAES, Augusto Eduardo Pôrto. **Uma abordagem de implementação de uma biblioteca eletrônica utilizando ferramentas de domínio público**. 2003. 93 f. Dissertação (Mestrado)-Programa de pós-graduação em Ciências da Computação, Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/86122/194500.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 13 dez. 2015.

PAES, Marielena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

PAIVA, Rodrigo Oliveira de. On-line Public Access Catalogs: um estudo dos catálogos on-line. In: ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 14, 2011. **Anais...** Disponível em: <<http://rabci.org/rabci/sites/default/files/ONLINE%20PUBLIC%20ACCESS%20CATALOGS%20um%20estudo%20dos%20cat%C3%A1logos%20on-line.pdf>>. Acesso em: 12 jun. 2016.

PROCÓPIO, Ednei. **Construindo uma Biblioteca Digital**. São Paulo: Edições Inteligentes, 2004.

REIS, Linda G. **Produção de Monografia da Teoria à Prática**. Brasília, DF: SENAC, 2008.

RHEINGOLD, Howard. **The Virtual Community: finding Connection in a Computerized World**. London: Minerva, 1994.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1989.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. A informação científica e tecnológica e os serviços de informação. **Informação & Sociedade**, v. 16, n. 1, p. 49-62, jan./jun. 2006. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/viewFile/441/1493>>. Acesso em: 24 nov. 2015.

RUDIO, Franz Victor. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. Petrópolis: Vozes, 1978.

SÃO PAULO. Secretaria da Saúde. **BVS RIC**. Disponível em: <<http://ses.sp.bvs.br/vhl/sobre-a-bvs-ric/bvs-ric/>>. Acesso em: 06 jun. 2016.

SÃO PAULO. Secretaria Municipal da Saúde. **A BVS SMS SÃO PAULO**. Disponível em: <<http://sms.sp.bvs.br/vhl/sobre-a-bvs/a-bvs-sms-sao-paulo/>>. Acesso em: 01 jun. 2016.

SILVA, Rafaela Azevedo da; SANTOS, Lívia Regina Nogueira dos; FREITAS, Maria do Carmo Duarte de. **Reflexão teórica e conceitual sobre produto informacional e produto de informação**. In: SEMANA DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO SUL-AMERICANA, 8, Bento Gonçalves, Novembro de 2008. Disponível em: <<https://pt.scribd.com/doc/37203829/Reflexao-teorica-e-conceitual-sobre-produto-informacional-ou-produto-de-informacao>>. Acesso em: 12 jun. 2016.

SILVEIRA, Denise Tolfo; CÓRDOVA, Fernanda Peixoto. A pesquisa científica. In: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org.). **Métodos da pesquisa**. Porto Alegre: UFRGS, 2009.

SOUSA, Rodrigo Silva Caxias de. **Trilhas de comunicação científica**: links de postagens de pesquisadores brasileiros nos blogs de ciência. 2011. 273 f. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Disponível: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/32525/000787718.pdf?sequence=1>> Acesso em: 16 de jul. 2016.

STUMPF, Ida Regina Chitto. Pesquisa bibliográfica. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio (Org.). **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

TAMMARO, A. M; SALARELLI, A. **A Biblioteca Digital**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008.

TARGINO, Maria das Graças. Informação em Saúde: potencialidades e limitações. **Informação & Informação**, v. 14, p. 52-81, 2009.

WEITZEL, S. R. O desenvolvimento de coleções e a organização do conhecimento: suas origens e desafios. **Perspectivas em Ciências da Informação**, Belo Horizonte, v. 7, n. 1, p. 61-67, jan./jun. 2002. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/_repositorio/2010/11/pdf_929fb1f298_0012875.pdf> Acesso em: 11 jun. 2016.

WENGER. , E.; LAVE, J. **Communities of practice**: learning, meaning and identity. New York: Cambridge University Press, 1998.

WENGER; Mcdermott, R.; SNYDER, W. M. **Cultivating communities of practice**: a guide to managing knowledge. Boston: Harvard Business School Press, 2002.

ZAFALON, Zaira Regina. **Biblioteca digital X Biblioteca virtual**: aspectos norteadores para proposta de implantação em uma IES. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13, 2004, Natal. Arquivo em CD-ROM.

APÊNDICE A – Formulário de Coleta de Dados - A

FORMULÁRIO DE COLETA DE DADOS - A	
Nome da Biblioteca Virtual em Saúde:	
Tipos de Serviços oferecidos:	Características dos Serviços
Tipos de produtos oferecidos	Características dos produtos

APÊNDICE B – Formulário de Coleta de Dados – B

FORMULÁRIO DE COLETA DE DADOS - B
Semelhanças de serviços e produtos das Bibliotecas Virtuais em Saúde Institucionais do Brasil
Diferenças de serviços e produtos das Bibliotecas Virtuais em Saúde Institucionais do Brasil