

DESENVOLVIMENTO DE UM SISTEMA PARA GESTÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM SAÚDE: PROTOTIPAGEM BASEADA NAS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DE DOCENTES

DEVELOPMENT OF A HEALTH REFERENCE SERVICE MANAGEMENT SYSTEM: A PROTOTYPE BASED ON THE INFORMATIONAL NEEDS OF FACULTY MEMBERS

DOI: 10.16891/2317-434X.v14.n1.a2026.idMEPESA34

Recebido em: 04.12.2025 | Aceito em: 13.12.2025

*Francisca Lunara da Cunha Alcantara^a
Germana Freire Rocha Caldas^{a*}*

Programa de Pós-graduação em Ensino em Saúde, Centro Universitário Doutor Leão Sampaio^a

**E-mail: germana@leaosampaio.edu.br*

RESUMO

O avanço contínuo das descobertas científicas e tecnológicas na área da saúde tem ampliado significativamente o volume de informações disponíveis, exigindo estratégias eficazes de gestão, filtragem e uso dessas informações. Diante disso pretende-se o desenvolvimento de um sistema para gestão do serviço de referência em saúde, voltado a bibliotecas universitárias de Instituições de Ensino Superior com cursos na área da saúde. O produto, de base tecnológica, visa aprimorar a atuação do bibliotecário no apoio à pesquisa, possibilitando o registro e acompanhamento de atendimentos, controle de demandas e avaliação do serviço de referência. Fundamentado em dados empíricos, o sistema refletirá as necessidades reais dos usuários e poderá ser replicado por outras instituições, fortalecendo a interação entre bibliotecários e docentes e apoiando à produção científica.

Palavras-chave: Serviço de referência; Bibliotecário; Pesquisa em saúde.

ABSTRACT

The continuous advancement of scientific and technological discoveries in the field of health has significantly increased the volume of available information, requiring effective strategies for its management, filtering, and utilization. In this context, the development of a Health Reference Service Management System is proposed, aimed at university libraries within Higher Education Institutions offering health-related programs. This technology-based product seeks to enhance the librarian's role in supporting research by enabling the registration and monitoring of reference consultations, demand management, and evaluation of reference services. Grounded in empirical data, the system will reflect the real needs of its users and may be replicated by other institutions, strengthening the interaction between librarians and faculty members while supporting scientific production.

Keywords: Reference Service; Librarian; Health Research.

INTRODUÇÃO

A informação em saúde constitui um recurso estratégico para a tomada de decisões clínicas, acadêmicas e políticas, contribuindo diretamente para o avanço científico e para a qualificação da formação profissional (Ferla, Ceccim, Alba, 2012). Nesse contexto, as Instituições de Ensino Superior (IES) que ofertam cursos na área da saúde enfrentam o desafio de garantir acesso ágil, qualificado e sistematizado às fontes de informação científica, requisito essencial para o desenvolvimento de pesquisas consistentes e para a produção de conhecimento de qualidade.

Considerando a complexidade das demandas informacionais de docentes e pesquisadores, observou-se a necessidade de uma ferramenta que otimize a gestão dessas solicitações e torne o serviço de referência mais estratégico, dinâmico e rastreável. Assim, surge o Unibusca, um sistema informatizado voltado à gestão do serviço de referência em saúde, concebido a partir dos resultados da pesquisa sobre as necessidades informacionais dos docentes de cursos de graduação e pós-graduação em saúde no Cariri cearense.

O Unibusca tem como objetivo apoiar a atuação do bibliotecário, permitindo o registro, acompanhamento e análise das demandas de informação, o agendamento de atendimentos personalizados, e o controle de solicitações relacionadas a bases e fontes científicas. Ao integrar recursos de gestão e mediação, o sistema busca fortalecer a interação entre bibliotecários e docentes, qualificando o suporte à pesquisa e ampliando a visibilidade do trabalho bibliotecário em ambientes acadêmicos.

Dessa forma, o desenvolvimento do Unibusca representa uma iniciativa inovadora na área da Biblioteconomia em Saúde, ao propor um produto educacional de base tecnológica capaz de responder às demandas reais da prática profissional e de contribuir para a consolidação de uma cultura de mediação da informação mais eficiente, colaborativa e voltada ao avanço da ciência.

REFERENCIAL TEÓRICO

O papel do bibliotecário de referência tem sido amplamente discutido na literatura científica. Muitos desses artigos abordam questões filosóficas, políticas,

teóricas e práticas sobre como atender a uma comunidade de usuários cada vez mais diversificada. Bunge e Bopp (2001) também destacam que, desde a década de 1960 até hoje, foram publicados inúmeros estudos, teses e dissertações focados na investigação sobre bibliotecários de referência, bem como estudos desse serviço nas bibliotecas universitárias.

A fragmentação e a explosão do conhecimento têm alterado a prática da medicina, trazendo para o eixo central o uso da informação para a decisão clínica. Essa mudança contribui também para o desenvolvimento de pesquisas na Ciência da Informação que tenham como foco o amplo campo da saúde (Beraquet; Ciol, 2009, p. 1801).

Em essência podemos afirmar que o serviço de referência é o elo entre a informação e o usuário, representando o caminho que a informação percorre até se transformar em conhecimento, com o bibliotecário atuando como mediador. Dessa forma, o serviço de referência tem a função de coordenar e planejar eficientemente os serviços oferecidos. Quando se trata do serviço de referência no contexto universitário, Jantz (2001) destaca que seu planejamento deve necessariamente estar alinhado com a missão da instituição, em sintonia com os objetivos pedagógicos e científicos de cada curso.

Ao avaliar o impacto da disseminação da informação, observa-se que a biblioteca universitária desempenha um papel crucial no sucesso da missão da instituição, centralizando o fluxo de conhecimento. Nesse cenário, temos, por um lado, o aluno que busca informação; por outro, o docente que orienta; e, finalmente, o bibliotecário, que abre o caminho crítico para a construção do conhecimento. Esse papel do bibliotecário é caracterizado por sua função educativa, promovendo o intercâmbio contínuo de informações, orientando no uso de ferramentas para recuperação de fontes e recursos, desenvolvendo habilidades e qualidades nos usuários, e institucionalizando valores éticos na obtenção e uso da informação (Beraquet; Ciol, 2009).

No contexto da área da saúde, Biaggi (2019) aponta que muitos bibliotecários acabam desempenhando um papel significativo dentro das equipes de cuidados primários, atuando como consultores. Eles fornecem a informação necessária, influenciando diretamente a tomada de decisões, seja no diagnóstico, na escolha de

exames complementares ou na prescrição de medicamentos. A informação, assim, pode impactar diretamente a qualidade dos cuidados de saúde prestados.

É importante destacar que os bibliotecários vêm se dedicando ao estudo das transformações no uso da informação, ao mesmo tempo em que buscam atualizar as competências necessárias para atuar de forma eficaz e relevante.

O campo da biblioteconomia variou seu universo de atuação, ampliando conhecimentos, competências e habilidades. A velocidade com que a informação está sendo processada está cada vez maior, provocando mudanças nos aspectos socioeconômico culturais, aliado as exigências dos ambientes organizacionais que requer e necessita de novos perfis profissionais, que disponibilizam a informação correta, de modo eficiente (Biaggi, 2019, p.23).

O bibliotecário que atua na área da saúde deve possuir habilidades e competências que vão além das tarefas tradicionais de gerenciamento de coleções e atendimento presencial. Seu papel se expande para incluir uma participação ativa nas equipes de saúde e a disseminação de informações úteis ao público em geral. Esse profissional agora desempenha uma variedade de funções, que abrangem desde a educação e a prática clínica até a pesquisa e a gestão.

Como observado por Shipman (2002, p. 10), “esses bibliotecários são chamados a colaborar de maneira mais direta com aqueles a quem servem – sejam outros profissionais de saúde, pesquisadores, educadores ou o público em geral”. A demanda por esse novo perfil de bibliotecário no mercado de trabalho exige habilidades em orientação, conhecimento atualizado na área da saúde e das tecnologias da informação, e a capacidade de atuar em ambientes de pesquisa. Além disso, a interdisciplinaridade requer comprometimento com a aprendizagem contínua, colaboração em parcerias e trabalho em equipe.

O avanço da informação científica e técnica, aliado à literatura na área da saúde e à prática da pesquisa em saúde, cria novas oportunidades para o bibliotecário de referência nas ciências da saúde. A Internet também amplia essas oportunidades, oferecendo acesso rápido e imediato à informação na área da saúde, o que, por sua vez, reforça a importância do papel desses bibliotecários na filtragem e gestão de dados de saúde (Beraquet; Ciol, 2009).

Portanto, o serviço de referência se configura como um processo dinâmico e interativo, em que os bibliotecários se tornam parceiros essenciais dos discentes e docentes de saúde, facilitando o ensino, a aprendizagem, consequentemente influenciando diretamente na prática clínica e na pesquisa em saúde.

OBJETIVOS

Objetivo Geral

Prototipar um sistema para gestão do serviço de referência em saúde, o Unibusca, fundamentado nas necessidades informacionais dos docentes vinculados a cursos de graduação e pós-graduação na área da saúde em Instituições de Ensino Superior (IES).

Objetivos Específicos

- Analisar os dados coletados sobre o perfil sociodemográfico e acadêmico dos docentes atuantes na graduação e pós-graduação em saúde, como base para a estruturação do sistema;
- Considerar a área de atuação e a experiência dos docentes em pesquisa científica para definir funcionalidades que atendam às suas demandas informacionais;
- Incorporar ao sistema recursos que favoreçam a busca e o uso de informação científica, contemplando as bases de dados mais utilizadas e as principais dificuldades identificadas pelos docentes;
- Planejar funcionalidades que fortaleçam o uso do serviço de referência, permitindo o registro, acompanhamento e avaliação das solicitações de informação;
- Integrar ao protótipo mecanismos de comunicação e agendamento entre bibliotecários e docentes, promovendo maior interação e eficiência no atendimento;
- Desenvolver e prototipar o **Unibusca** considerando as necessidades, expectativas e sugestões dos docentes, visando à melhoria contínua do serviço de referência em saúde.

METODOLOGIA

O desenvolvimento do sistema Unibusca está fundamentado em uma abordagem de Pesquisa e Desenvolvimento, articulada com os dados coletados sobre as necessidades informacionais dos docentes de cursos de graduação e pós-graduação na área da saúde. A pesquisa que subsidiou o produto possui caráter descritivo, exploratório e de campo, com abordagem quali-quantitativa, realizada por meio de questionário on-line composto por questões fechadas, para análise quantitativa, e questões abertas, para análise qualitativa. O estudo foi conduzido na Região Metropolitana do Cariri, no sul do Ceará, abrangendo municípios como Juazeiro do Norte, Crato e Barbalha, reconhecidos pelo expressivo número de instituições de ensino superior que ofertam cursos na área da saúde.

Participaram da pesquisa docentes de graduação e pós-graduação em saúde, selecionados de forma não probabilística por meio da técnica Snowball Sampling, com critérios de inclusão que consideraram vínculo ativo em atividades docentes e concordância com os termos de consentimento informado, e critérios de exclusão para aqueles sem vínculo ativo ou que não aceitaram participar. A meta mínima foi de 120 participantes, garantindo diversidade de perfis quanto a tempo de docência e tipo de instituição.

Os dados serão coletados entre janeiro e fevereiro de 2026, por meio de questionário on-line disponibilizado na plataforma Google Forms, contendo o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e o Termo de Consentimento Pós-Esclarecido (TCPE). As questões fechadas foram analisadas quantitativamente por estatística descritiva, enquanto as questões abertas foram tratadas por meio da Análise de Conteúdo Temática de Bardin (2011), permitindo identificar percepções, necessidades e sugestões dos docentes.

A partir da análise dos dados, foi realizado o levantamento de requisitos para o desenvolvimento do Unibusca, seguido da prototipagem do sistema,

contemplando módulos para registro de atendimentos, histórico de solicitações, agendamento personalizado, controle de demandas em bases científicas e ferramentas de feedback. Todos os procedimentos seguiram princípios éticos, observando as normas do Conselho Nacional de Saúde (Resolução nº 466/2012 e Resolução nº 510/2016) e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo anonimato, confidencialidade e segurança das informações coletadas.

Dessa forma, a metodologia permitiu integrar os resultados da pesquisa acadêmica ao desenvolvimento do produto educacional de base tecnológica, alinhando o sistema às necessidades reais dos docentes e fortalecendo a atuação do bibliotecário na mediação da informação científica em saúde.

RESULTADOS ESPERADOS

Espera-se que o desenvolvimento do sistema Unibusca resulte em contribuições concretas para a área Pesquisa em Saúde, oferecendo um produto educacional de base tecnológica capaz de subsidiar as pesquisas realizadas por docentes e discentes. Entre os resultados tangíveis, destacam-se a criação de uma ferramenta funcional para gestão do serviço de referência, com módulos para registro de atendimentos, histórico de solicitações, agendamento personalizado, controle de demandas em bases científicas e ferramentas de feedback. O produto permitirá organizar e sistematizar as demandas informacionais dos docentes, fortalecendo a mediação da informação e otimizando o suporte à pesquisa acadêmica. Além disso, o Unibusca tem potencial para ser replicado em outras instituições de ensino superior com cursos na área da saúde, ampliando seu impacto acadêmico e social, promovendo maior eficiência no acesso à informação científica e fortalecendo a produção de conhecimento em saúde.

REFERÊNCIAS

BERAQUET, V. S. M.; CIOL, R. Bases para o desenvolvimento da biblioteconomia clínica no Hospital da PUC-Campinas: capacitação de bibliotecários. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10., 2009, João Pessoa. **Anais [...]**. João Pessoa: ANCIB, 2009.

BIAGGI, C. **A atuação do bibliotecário na área da saúde no contexto da gestão do fluxo de informação**. 2019. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Marília, 2019.

BUNGE, C. A.; BOPP, R. E. History and varieties of reference services. In: BOPP, Richard E. **Reference and information services: an introduction**. 3. ed. Englewood: Libraries Unlimited, 2001.

FERLA, A. A.; CECCIM, R. B.; ALBA, R. D. Informação, educação e trabalho em saúde: para além de evidências, inteligência coletiva. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v.6, n.2, Sup., Ago., 2012.

JANTZ, R. Knowledge management in academic libraries: special tools and processes to support information professionals. **Reference Services Review**, n. 29, p. 33-39, 2001.

SHIPMAN, J.P. et al. The informationist conference: report. **Journal of Medical Library Association: JMLA**, v. 90, n.4, p.458-464, 2002.