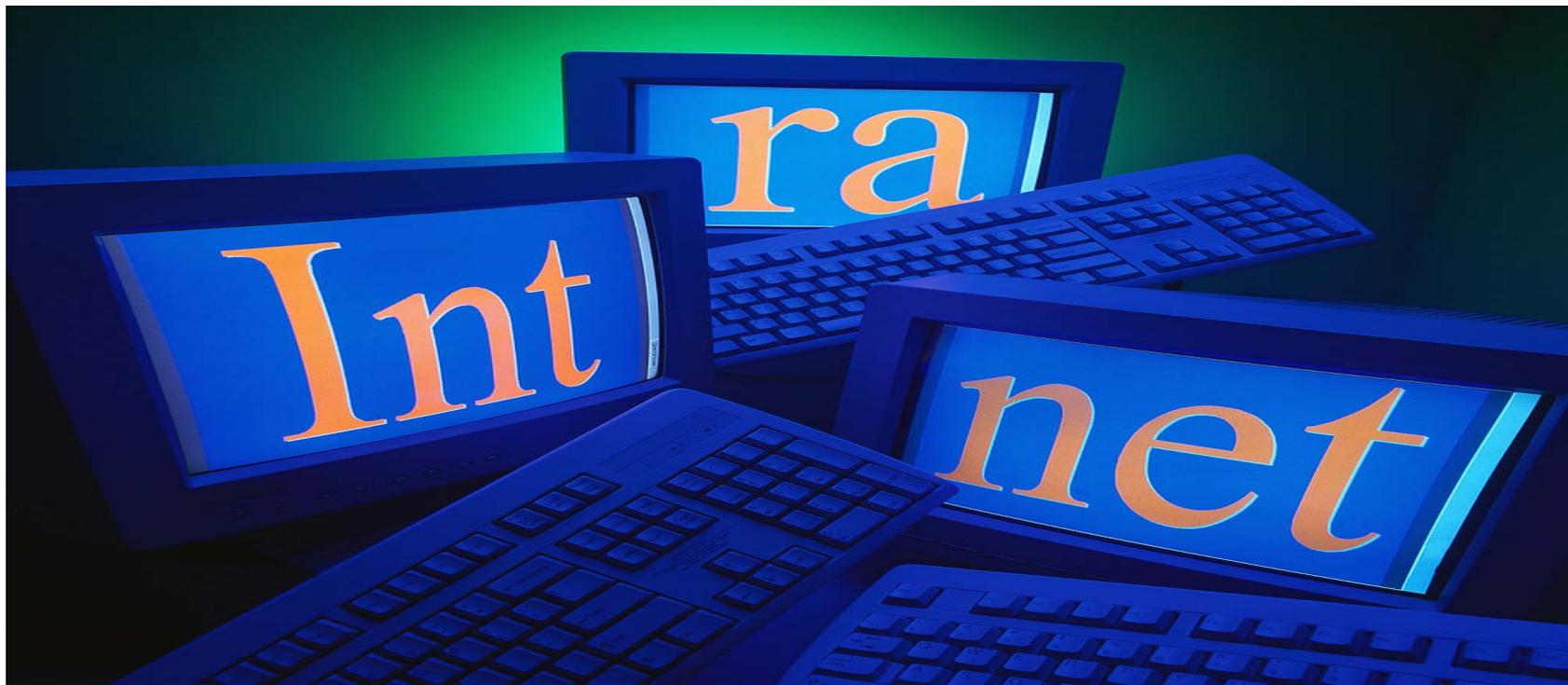


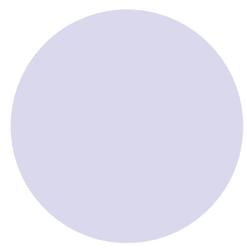
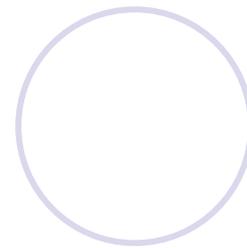
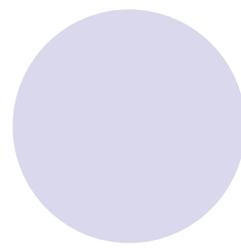
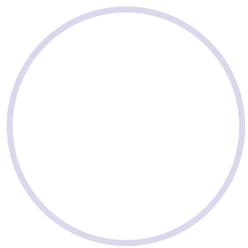
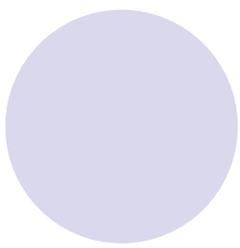
O ATENDIMENTO VIRTUAL DA BIBLIOTECA DO MINISTÉRIO DA SAÚDE



II FÓRUM DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE

IV ENCONTRO DA REDE BIBLIOSUS
Brasília, 22 a 25 de outubro de 2007

Veruska Costa - veruska.costa@saude.gov.br



Ministério da Saúde - MS

Secretaria Executiva - SE

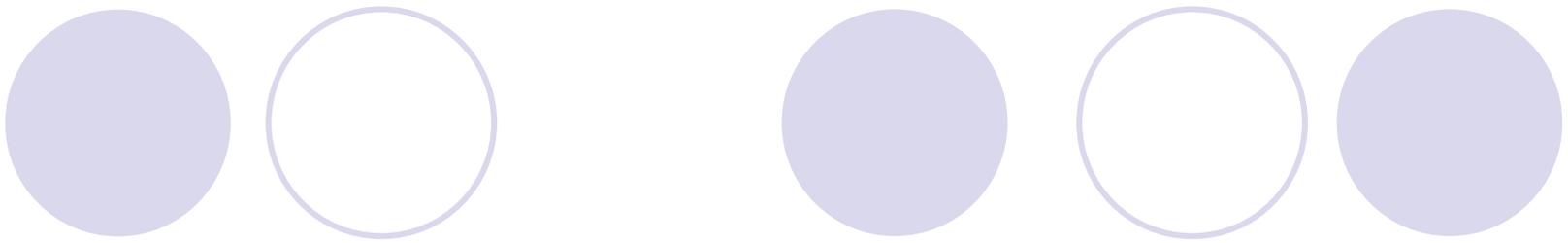
Secretaria de Assuntos Administrativos - SAA

Coordenação-Geral de Documentação e

Informação - CGDI

Coordenação de Biblioteca

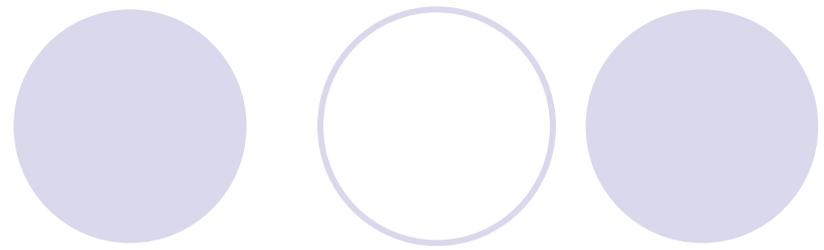
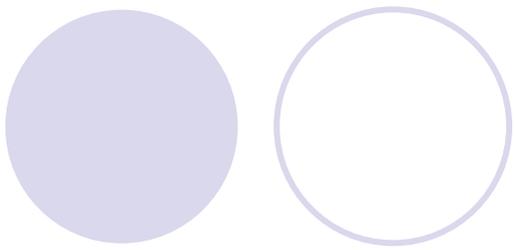
Serviço de Referência



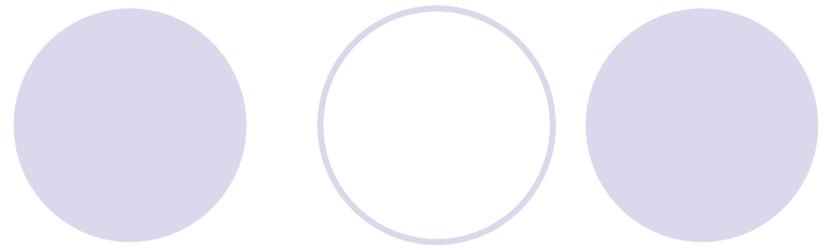
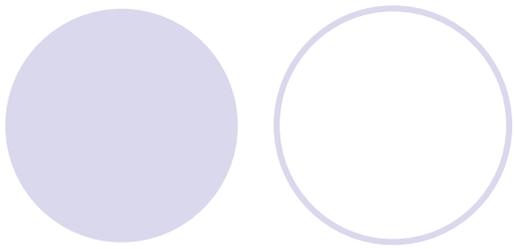
O ponto de partida do atendimento...

O ponto de partida é a **demanda de informação.**

Mas oferecer uma **resposta adequada** depende de vários **fatores ... atores.... interlocutores...**

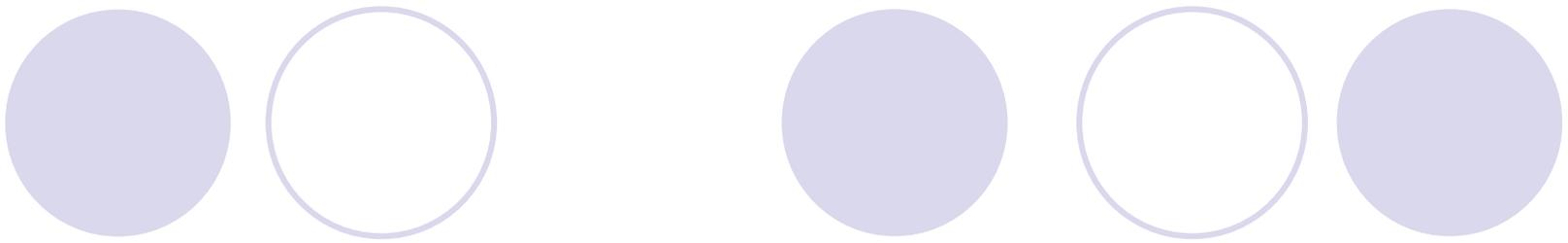


- Estrutura →
- Sistemas de Informação (disponibilização da informação) →
- Qualificação da informação (tratamento da informação) →
- **Disseminação da Informação (atendimento aos usuários) =**
- Qualidade do atendimento +
- Satisfação dos usuários.



CONSIDERAÇÕES LIVRES SOBRE O CONTEXTO DO ATENDIMENTO

V**RTUAL:**



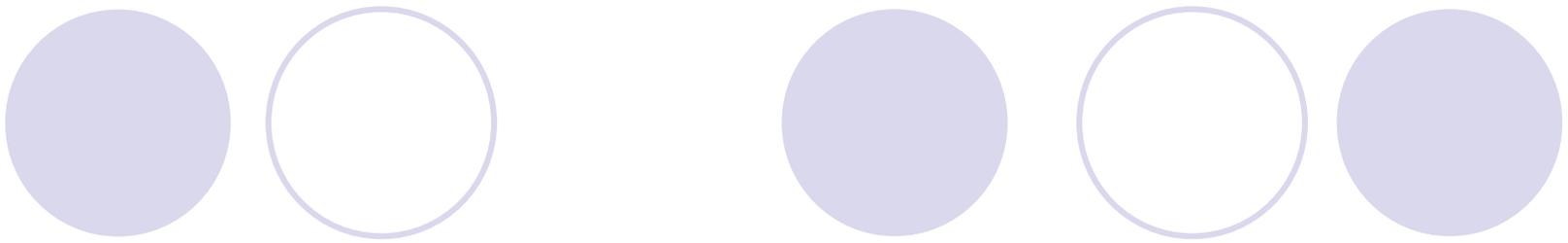
A qualidade do Serviço de Referência na Biblioteca é o cartão de visitas da Biblioteca.

A biblioteca não prestará um bom atendimento aos usuários se não investir em toda sua estrutura e capacitar toda sua equipe. O bom atendimento reflete a realidade, boa ou ruim, da Biblioteca como um todo; as partes são interdependentes entre si.

A informação na Sociedade atual é volátil, ela se transforma e viaja em uma velocidade impressionante.

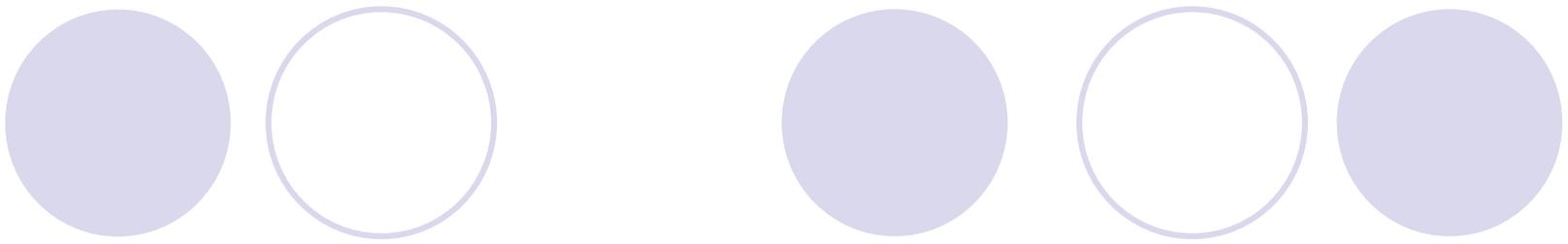


A qualidade do atendimento, independentemente se presencial ou virtual, depende da **completude e da atualidade das fontes de informação** utilizadas e indicadas nas respostas.



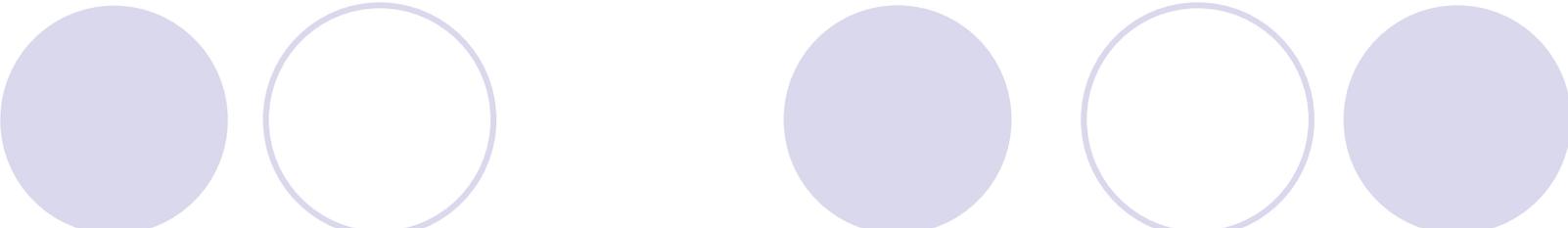
Se a Biblioteca ou Unidade de Informação tem disponível uma **rede estruturada de sistemas de conhecimento**, ela terá mais chances de alcançar sua missão.

Pois o **papel-chave** das Bibliotecas na Sociedade da Informação é o da **disseminação da informação**. A distribuição de conhecimento gera a produção de mais conhecimento.



Não poderíamos deixar de destacar para o atendimento virtual...

- a importância dos sistemas que disponibilizam fontes de informação em formato digital;
- e os instrumentos - vocabulários controlados, listas de autoridades, manuais de rotina, glossários de siglas e etc; necessários tanto para o desempenho das atividades técnicas como também para a organização da informação digital.



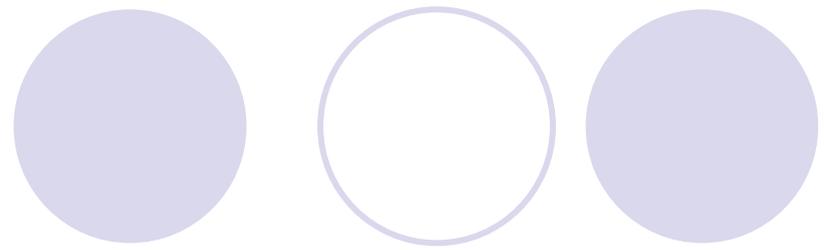
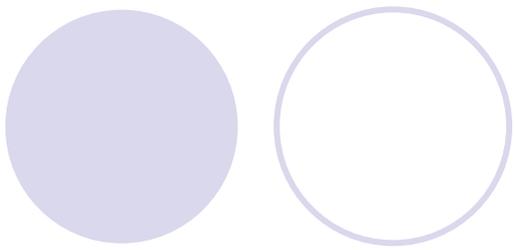
E O PAPEL DOS CONHECIDOS SERVIÇOS DAS UNIDADES DE INFORMAÇÃO

- A Política de Desenvolvimento da Coleção reflete diretamente na **qualidade e atualidade do acervo físico ou virtual**.
- O Processamento técnico, com destaque para a **análise e representação do conteúdo em qualquer suporte** (publicações - bibliotecas virtuais; legislação - sistemas de informação) reflete diretamente na recuperação da informação.

Quem é a **peça-chave** para a efetividade no trabalho com o **fluxo de informações** nas instituições...



É o profissional da informação (vendedor), que é o **mediador entre os serviços e produtos oferecidos e os usuários (clientes).**

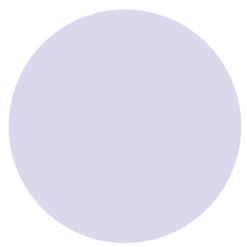
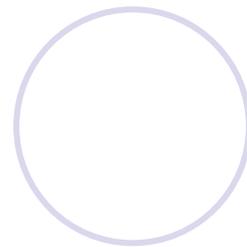
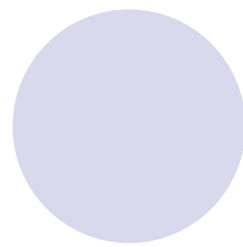
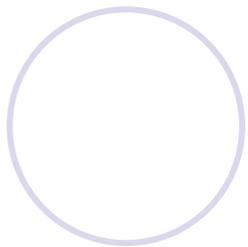
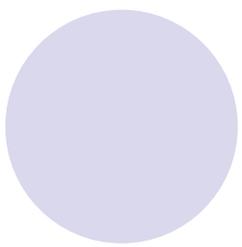


- Segundo Piggot(1996), o trato com a informação na sociedade contemporânea requer a **atuação de profissionais com grande variedade de competências**, podendo-se dizer que "comunicação, informática, ciência da informação e **gestão do conhecimento**" são áreas que caminham juntas.



Uma equipe com **espírito investigativo** produz resultados que refletem diretamente na **qualidade da informação prestada**.

Um serviço de atendimento de qualidade, **aproxima** os usuários da Biblioteca e conseqüentemente de seus serviços e produtos, e **distancia** da ignorância (falta de informação). Trabalha a inclusão informacional.

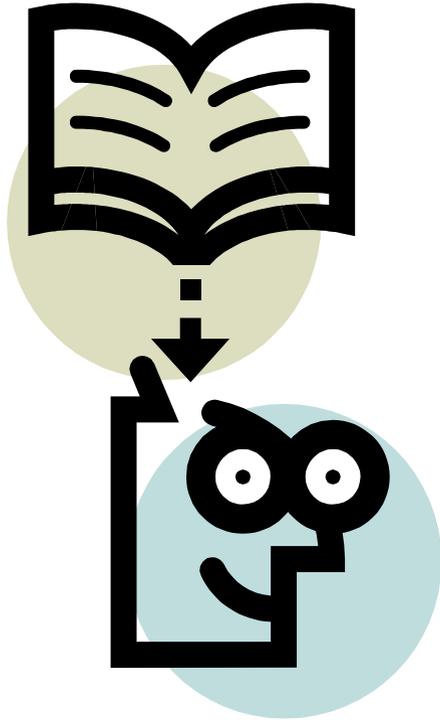


Pesquisar as informações disponíveis sobre a área de Saúde e assimilá-las para repassar aos usuários → são características importantes para os profissionais do atendimento nas bibliotecas.

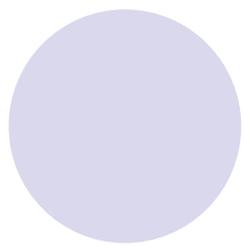
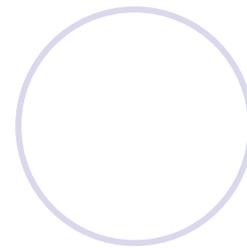
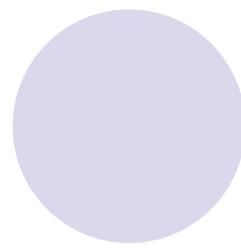
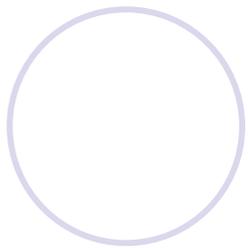
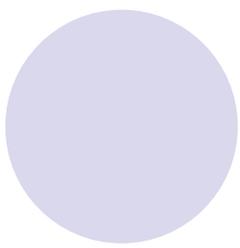
Gravar os caminhos, mapear as fontes de informação digital e utilizar as respostas padronizadas → são conseqüências da prática do atendimento virtual.

Conhecer bem a instituição onde trabalha e produzir um Guia estratégico de informações para a Referência → são iniciativas que qualificam a informação prestada e conseqüentemente o próprio atendimento.

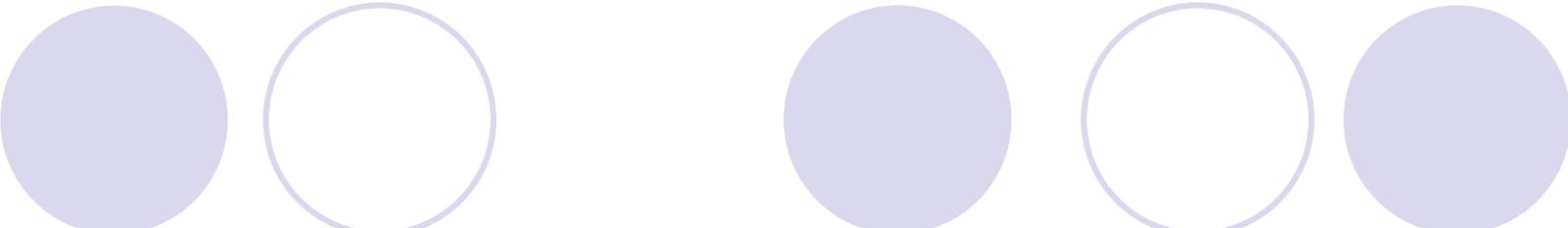
Como se atualizar?



A necessidade de **atualização** dos profissionais responsáveis pelo atendimento aos usuários é constante. A **velocidade** com que o conhecimento é gerado e disponibilizado na **WEB** requer do profissional da informação **métodos para se manter atualizado**. Dentre as práticas possíveis, podemos citar:



- Pesquisar sobre a **estrutura do órgão**, as **competências das áreas técnicas**  **terá facilidade na hora de localizar os "parceiros"**.
- Participar de cursos voltados para a **recuperação de informação (Ex: Bireme)**  **terá destreza nas pesquisas em bases de dados especializadas e capacidade de desenvolver instrumentos que trabalhem a competência informacional dos usuários.**

- 
- Mapear as fontes de informação da área de saúde e **consultá-las sempre**  **ganha** agilidade na localização de informações.
 - Consultar diariamente a Intranet (Ex. Seção Notícias);
 - Cadastrar-se para receber por e-mail Alertas e Boletins Informativos (Ex. Alerta Legis, Informativo DAB, Informativo do SNA);  **ganha** intimidade com a terminologia da área.

- 2007
- Setembro
- Setembro
- Agosto
- Julho
- Junho
- Maio
- Abril
- Março
- Fevereiro
- Janeiro
- 2006**
- Dezembro
- Novembro
- Outubro
- Setembro
- Agosto
- Julho
- Junho
- Maio
- Abril
- Março
- Fevereiro
- Janeiro
- 2005**
- Dezembro
- Novembro
- Outubro
- Setembro
- Agosto
- Julho
- Junho
- Maio



O Alerta Legis divulga às terças e sextas-feiras os atos normativos do Poder Executivo e do Legislativo relacionados ao setor Saúde e a assuntos correlatos, publicados nos DOUs e separados aqui por edições.

Ano 4, N.º 69 - 11 de outubro de 2007

Tipo de norma	Origem	Data de assinatura	Data D.O.U.	Seção	Pág.	Ementa
Portaria-397	MS-SE	9/10/07	10/10/07	I	36	Constitui Grupo de Trabalho, no âmbito do Ministério da Saúde, em caráter permanente, para elaborar e acompanhar a implementação do Plano Integrado de ações de vigilância em saúde relacionada a riscos e agravos provocados por agrotóxicos e de medidas preventivas e de controle do uso de agrotóxicos visando à proteção à saúde humana e dá outras providências.
Portaria Interministerial-2.576	MS-GM	10/10/07	11/10/07	I	81	Certifica 4 (quatro) unidades hospitalares como Hospitais de Ensino.
Portaria-2.577	MS-GM	10/10/07	11/10/07	I	81	Altera a classificação do Centro de Especialidades Odontológicas - CEO.
Portaria-2.578	MS-GM	10/10/07	11/10/07	I	81	Altera a classificação do Centro de Especialidades Odontológicas - CEO.
Portaria-2.579	MS-GM	10/10/07	11/10/07	I	81	Habilita Centros de Especialidades Odontológicas - CEO a receberem incentivos financeiros destinados à implantação e ao custeio dos serviços especializados de saúde bucal.
Portaria-2.580	MS-GM	10/10/07	11/10/07	I	83	Habilita Municípios a integrarem o Programa "De Volta Para Casa".
Portaria-2.581	MS-GM	10/10/07	11/10/07	I	83	Homologa os Termos de Compromisso de Gestão - TCG, e publica os Termos dos Limites Financeiros Globais - TLFG, que foram homologados pela

Clique aqui para baixar imagens. Para ajudar a proteger sua privacidade, o Outlook impediu o download automático de algumas imagens desta mensagem.

De: Informativo DAB [rednutri@saude.gov.br]

Enviada em: ter 16/10/2007 02:50

Para: Veruska da Silva Costa

Cc:

Assunto: Projeto Olhar Brasil

Clique aqui com o botão direito do mouse para baixar imagens. Para ajudar a proteger sua privacidade, o Outlook impediu o download automático desta imagem da Internet.

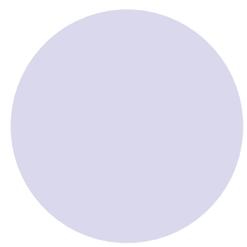
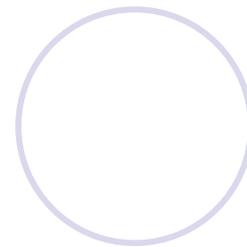
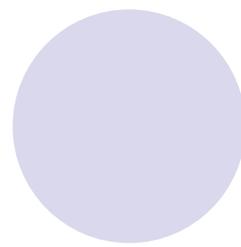
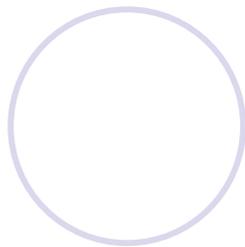
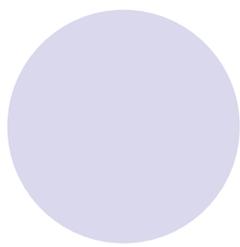
Informativo DAB 2007

Dia 16/10/2007

NOTA INFORMATIVA / 2007

Projeto "Olhar Brasil"

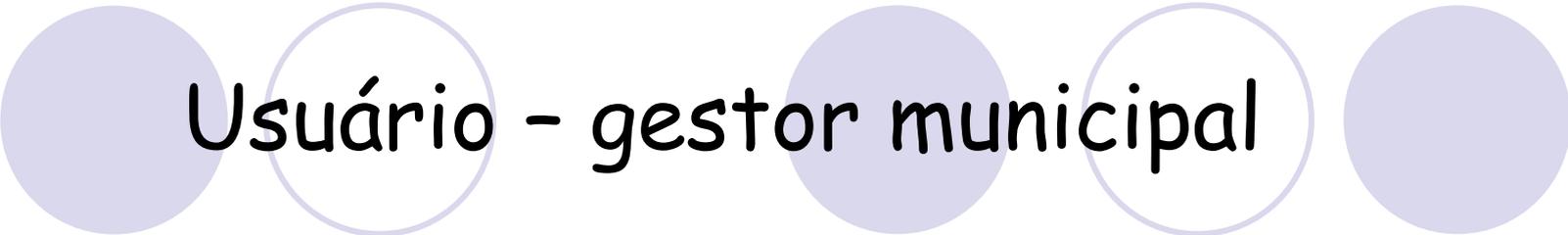
- O Ministério da Saúde e da Educação com o objetivo geral de ampliar a assistência oftalmológica à população, lançou o **Projeto Olhar Brasil**, por meio da publicação da Portaria Interministerial MS/MEC nº 15, de 24 de abril de 2007.
- Público Alvo: alunos matriculados na rede pública de ensino, na etapa Ensino Fundamental (1º. ao 9º. ano), alunos matriculados no Programa Brasil Alfabetizado do Ministério da Educação e a população com idade igual e superior a 60 anos de idade.
- Período de realização: a duração do projeto será, inicialmente, de 03 anos, após publicação de portaria específica pela Secretaria de Atenção à Saúde - SAS/MS, com implantação gradual, priorizando os municípios participantes do Programa Brasil Alfabetizado do Ministério da Educação.
- Ações a serem realizadas para a execução do projeto.
 - » Processos de capacitação para os profissionais responsáveis pela triagem do público alvo (Agentes Comunitários de Saúde; Alfabetizadores do Programa Brasil Alfabetizado e dos Professores da Educação Básica, escolas públicas, na etapa do Ensino Fundamental);
 - » Realização da triagem por meio da aplicação da Técnica de Medida da Acuidade Visual;
 - » Encaminhamento do público alvo para realização da consulta com oftalmologista, quando identificado problema de refração na triagem;
 - » Entrega dos óculos, quando diagnosticado problema de refração;
 - » Instituições envolvidas: Secretarias Estaduais de Saúde/SES e Secretarias Municipais de Saúde/SMS, Secretarias Estaduais de Educação/SEE e Secretarias Municipais de Educação/SME.
 - » Participação no Projeto: O Projeto se dará por adesão, por meio de encaminhamento das propostas ao Ministério da Saúde pelos Gestores Estaduais e Municipais, conforme estabelece a Portaria específica de execução a ser publicada pela SAS/MS. Obs: Todos os municípios com cobertura de Agentes Comunitários de Saúde e/ou participantes do Programa Brasil Alfabetizado/MEC, que possuam capacidade técnica, poderão participar do projeto de acordo com interesse do Gestor Local.
 - » O Projeto Olhar Brasil prevê a assistência direta a 44 milhões de pessoas, envolvendo a aplicação de aproximadamente R\$323,3 milhões



VEJAMOS AGORA ALGUNS E-MAILS
QUE DEMONSTRAM A DIVERSIDADE
DE SOLICITAÇÕES E OS
DIFERENTES PERFIS DOS
USUÁRIOS



VIRTUAIS DA BIBLIOTECA MS



Usuário - gestor municipal

Mensagem enviada pelo Fale Conosco da BVS MS

Nome:

Email:

Tipo de contato: Solicitação Legislação

Mensagem:

A Prefeitura do Município de Jandira necessita da Portaria GM/MS 321/1988 para adequação de projeto. Agradecemos a peculiar atenção e solicitamos um retorno com a maior brevidade possível. Diretora Municipal de Convênios.



Usuário - gestor municipal

Mensagem enviada pelo Fale Conosco da BVS MS

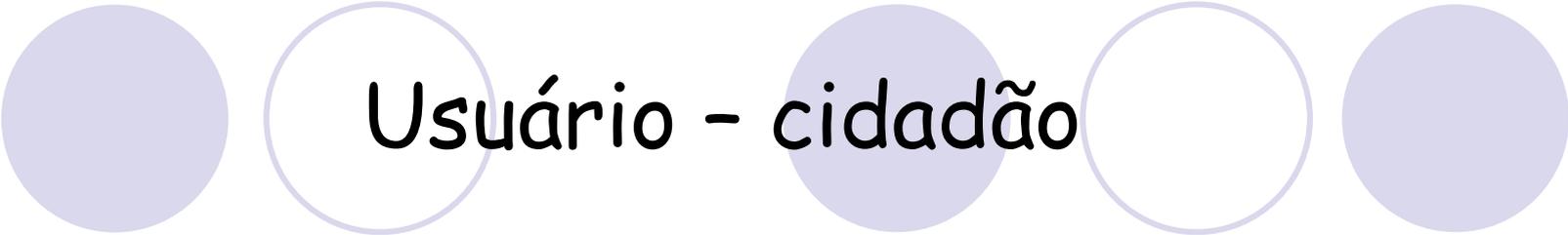
Nome:

Email:

Tipo de contato: Solicitação Publicações

Mensagem:

Sou coordenadora da atenção básica do município de Ibimirim-PE e gostaria de solicitar as publicações disponíveis, principalmente na área de Saúde Bucal, Aleitamento Materno, DST-Aids e Saúde do Idoso. Obrigada.



Usuário - cidadão

Mensagem enviada pela Área Temática Saúde Mental

Nome:

Email:

Tipo de contato: Pesquisa

Mensagem:

DESEJO ALGUMAS INFORMAÇÕES POSSUO UM IRMÃO QUE SOFRE DE ESQUIZOFRENIA -RESIDE NA CIDADE DE MUCUGE-BA. ESTAMOS COM DIFICULDADES DE ENCONTRAMOS UM HOPITAL PARA INTERNA-LQ E FAZER TRATAMENTOS. GOSTARIA DE INFORMAÇÕES DE ALGUNS HOPITAIS QUE TRATAM DESTA DOENÇA. ALGUNS HOPITAIS PUBLICOS QUE O LEVAMOS, ELÉS SO FICAM COM ELE, TIPO UNS 15 DIAS, E O MANDA DE VOLTA. PODERIA SER UM HOPITAL QUE COBRASSEM NO MAXIMO R\$ 800,00 (OITOCENTOS DE ATC) POR MES. ATT



Solicitação confusa

Mensagem enviada pelo Fale Conosco da BVS MS

Nome:

Email:

Tipo de contato: Outros planos de seguros

Mensagem:

Quero saber como encontrar plano de seguro

Solicitação aparentemente engraçada

Mensagem enviada pelo Fale Conosco da BVS MS

Nome:

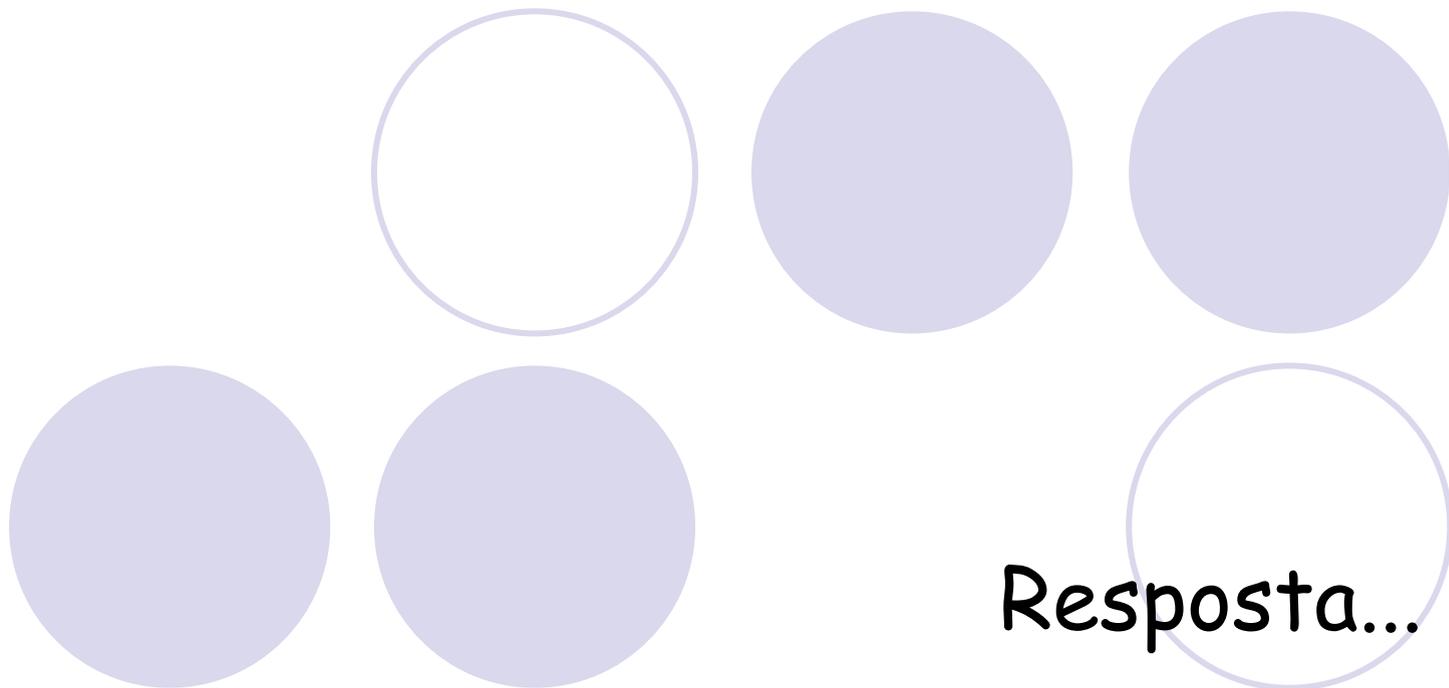
Email:

Tipo de contato: pergunta

Mensagem:

Tenho muitos gases e gostaria de saber quais podem ser as causas e o q posso fazer p/ evitar?

Obrigada.





Cara ,

Não localizamos no acervo da Biblioteca do Ministério da Saúde publicações específicas sobre o assunto de seu interesse.

Sugerimos que procure um médico em uma Unidade Básica de Saúde mais próxima de sua residência. Somente um médico pode diagnosticar doenças, indicar tratamentos e receitar remédios. As informações que disponibilizamos possuem apenas caráter educativo.

Sugerimos ainda consultar as publicações sobre **Alimentação e Nutrição** para informações relacionadas ao assunto:

http://bvsmms.saude.gov.br/html/pt/pub_assunto/alimentacao_nutricao.html

À sua disposição,

Equipe de Atenção ao Usuário

Biblioteca do Ministério da Saúde

Biblioteca Virtual do Ministério da Saúde -BVS MS

<http://www.saude.gov.br/bvs>

BVS MS: sua fonte de informação em Saúde!

Usuário - cidadão

Reclamação → Ouvidoria

Mensagem enviada pelo Fale Conosco da BVS MS

Nome:

Email:

Tipo de contato: Sugestões

Mensagem:

Não sei onde reclamar, por isso vim por aqui... meu marido sempre foi doador de sangue no RJ, hoje moramos em São João Nepomuceno, MG e nunca + ele doou, pq na cidade ã tem como doar, teve um mês que estiveram aqui + quando ele chegou foi informado que ã poderia pq tinha acabado o coletor, vê se pode? isso é um absurdo!!! e o pior q. tem muita gente q. quer doar e ã pode! Vcs ficam fazendo campanha pela empresa e eu te respondo \"esta faltando sangue pela a incompetência da cidade\"!

Usuário - pesquisador, profissional de
saúde

Prezado(s) Sr.(s),

Gostaria de saber se é possível o envio de um levantamento bibliográfico de artigos científicos que tratam a "visão monocular" como uma "deficiência".

Atenciosamente,

Usuário -pesquisador, profissional de saúde

Mensagem enviada pela Área Temática Ciência e Tecnologia

Nome:

Email:

Tipo de contato: Pesquisa

Mensagem:

Estou fazendo curso Téc. em Massoterapia, e estou fazendo um trabalho sobre patologia, a doença a pesquisar é **artrite gotosa**, vocês podem me enviar algo sobre essa patologia?

Reclamação relacionada à competência de outro órgão → Encaminhamos algum contato

Mensagem enviada pelo Fale Conosco da BVS MS

Nome:

Email:

Tipo de contato:Solicitação RECLAMAÇÃO

Mensagem:

MINHA RECLAMAÇÃO E CONTRA AGENCIA DO TATUAPE DO INSS(CIDADE SAO PAULO-SP-SOLICITEI REVISAO DO MEU BENEFICIO 5601729561,ESTIVE NA AGENCIA HOJE ELE FALOU PARA MIM QUE MINHA REVISAO FOI ARQUIVADA DIA 01 DE AGOSTO DE 2007 PROCESSO-28386258- REQUERIMENTO-75809713 PROCESSO-35465000459/2007-13 SO QUE NAO ADIANTA RECLAMAR NA AGENCIA DO INSS DO TATUAPE,PORQUE NADA É FEITO PARA ELES PAGAR OS ATRASADOS.

Resposta...

Caro Pedro,

Sugerimos contatar a Ouvidoria da Previdência Social, canal direto e de livre acesso para críticas, reclamações, sugestões, elogios e denúncias relativas às ações e serviços do INSS em geral.

Contatos:

Central de Atendimento: 135

Correio eletrônico: ouvidoria@previdencia.gov.br

Central de cartas: Caixa Postal 09714 -
CEP 70040-976 - Brasília/DF

À sua disposição,

EXEMPLO PRÁTICO DA CO-GESTÃO DO
CONHECIMENTO NO ATENDIMENTO
VIRTUAL



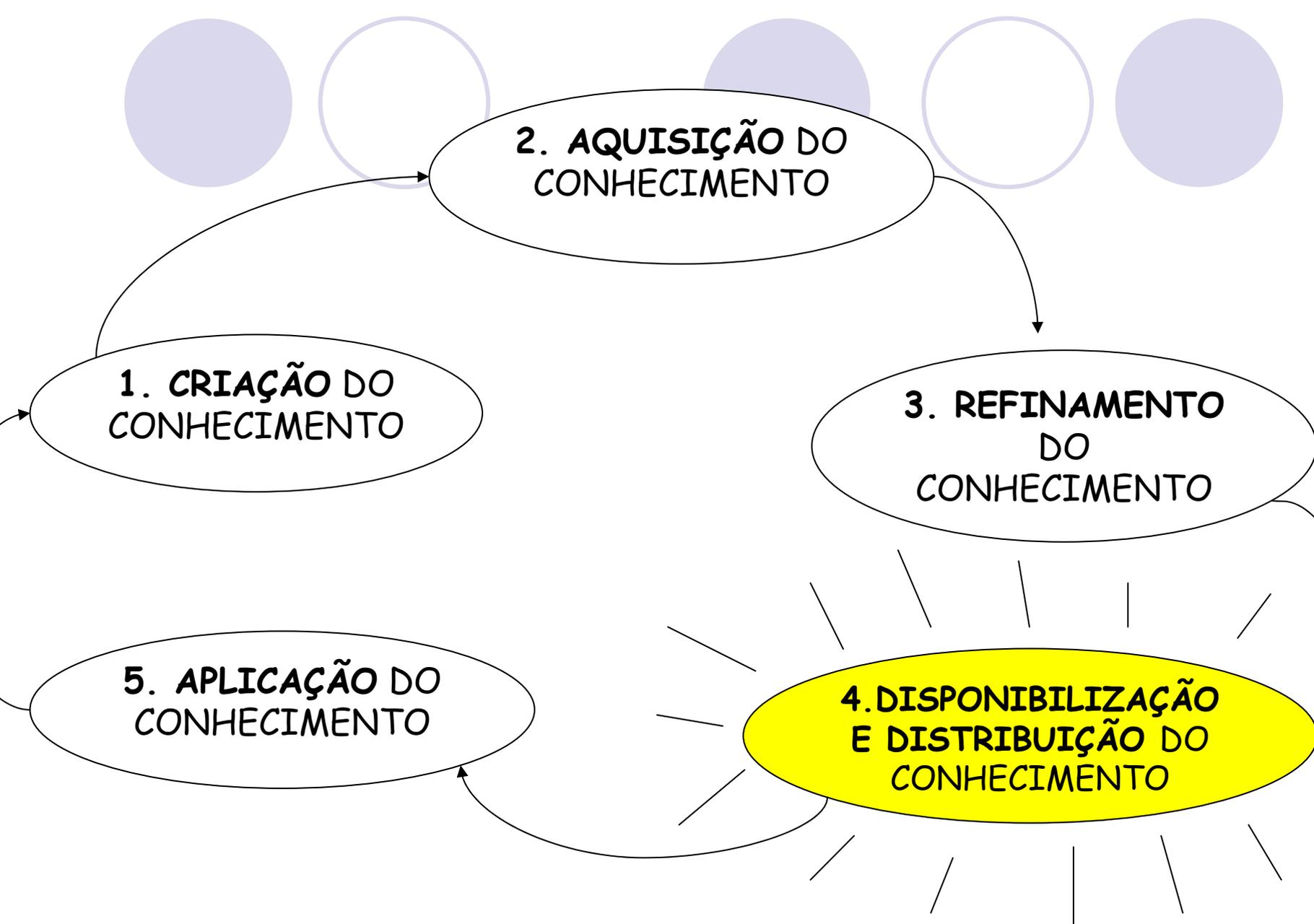
GESTÃO DO CONHECIMENTO: conceito

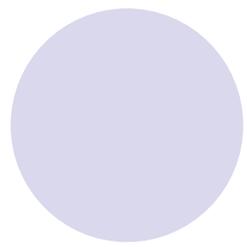
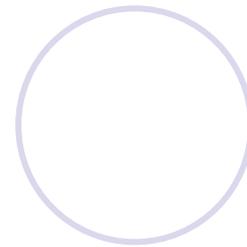
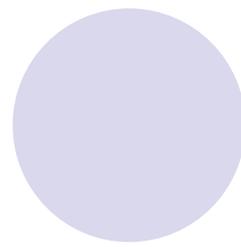
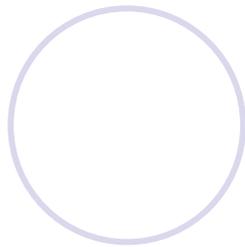
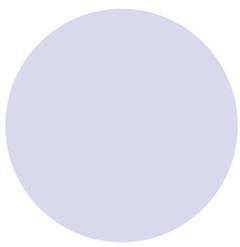
- Wah (2000) define a gestão do conhecimento como sendo **"uma ferramenta gerencial para administrar o conhecimento e a informação e agregar-lhe valor ao filtrá-la, sintetizá-la e resumi-la, permitindo aos usuários conseguir a informação necessária para passar à ação"**.
- Para Teixeira Filho (2000) a gestão do conhecimento é uma coleção de processos que governam a **criação, disseminação e utilização do conhecimento** para o alcance pleno dos objetivos da instituição.



Atendimento virtual X Gestão do conhecimento

- Wiig (2002) destaca que na prática, a **gestão do conhecimento** estrutura suas atividades por meio do que ele chamou de "**Ciclo da evolução do conhecimento organizacional**".
- Para entendermos o papel do **atendimento virtual** (disseminação da informação digital) neste ciclo, observemos a ilustração a seguir.





Mensagem enviada pelo Fale Conosco da BVS MS

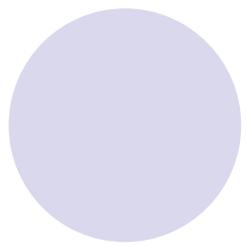
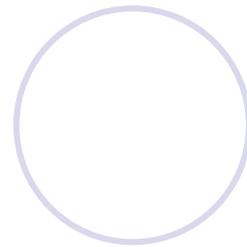
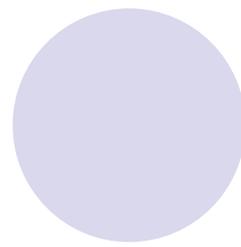
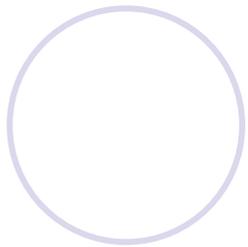
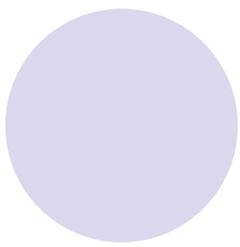
Nome:

Email:

Tipo de contato: Solicitação Legislação

Mensagem:

Boa noite, gostaria de saber como posso fazer para encontrar a portaria **1761/07**. obrigada



Mensagem enviada pelo Fale Conosco da BVS MS

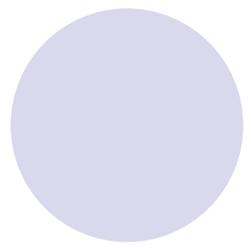
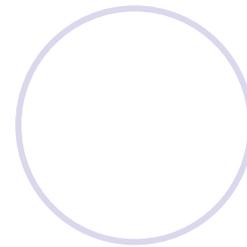
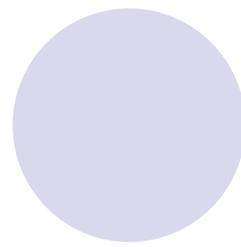
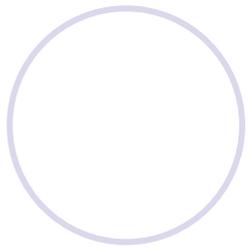
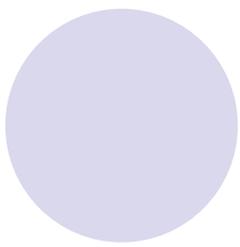
Nome:

Email:

Tipo de contato:Outros portaria 1761/2007

Mensagem:

desejo saber informações sobre nota de esclarecimento-portaria **1.761/07**, que define que o repasse de R\$ 532.00 reais não é para ser repassado em forma de salário, e que este pode ser gasto em outras estratégias em saúde básica, que fica a critério do gestor municipal. esclareça-nos urgente.



Mensagem enviada pelo Fale Conosco da BVS MS

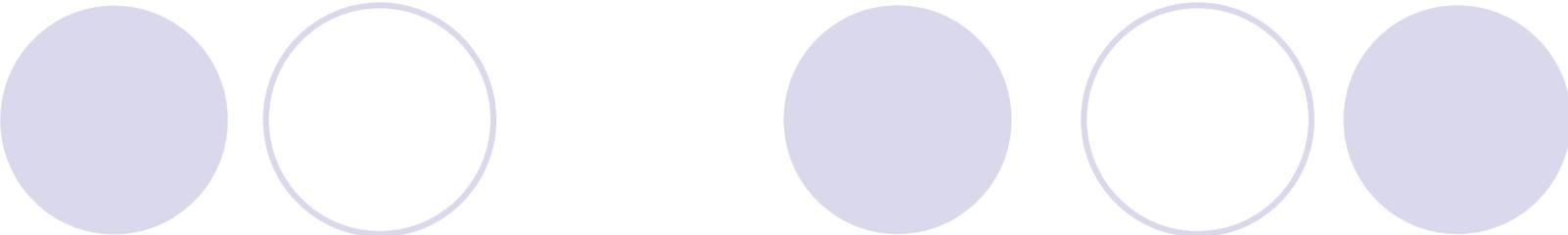
Nome:

Email:

Tipo de contato: Sugestões abono para agentes comunitários

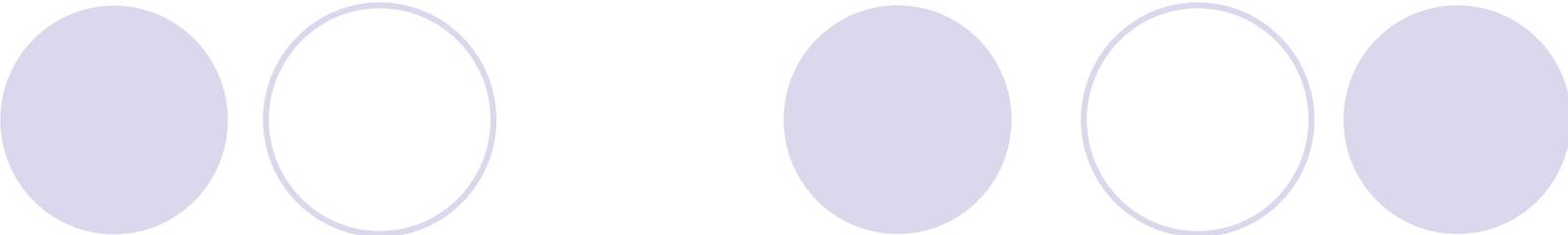
Mensagem:

Nosso Prefeito se recusa a pagar o abono que o MS garante aos agentes comunitários de saúde (Joinville/SC) como devemos proceder?



PARCERIA COM A ÁREA TÉCNICA NA ESCOLHA DAS FONTES DE INFORMAÇÃO INDISPENSÁVEIS PARA SOLUCIONAR AS DÚVIDAS RELACIONADAS À INTERPRETAÇÃO DA NORMA:

Conforme orientação do Departamento de Atenção Básica -DAB, sugerimos consultaaos links abaixo para acesso às informações e esclarecimentos sobre a **PRT 1761/2007** e outros assuntos relacionados à contratação dos agentes comunitários de saúde.



PRT 1761/2007 - Texto completo

<http://dtr2001.saude.gov.br/sas/PORTARIAS/Port2007/GM/GM1761.h>

[M](#)

Esclarecimentos sobre a aplicação dos recursos liberados pela PRT 1761/2007(CONASEMS)

http://www.conasems.org.br/cgi-bin/pagesvr.dll/Get?id_doc=485

Emenda Constitucional 51/06 - Admissão de agentes comunitários de saúde e agentes de combate às endemias por meio de processo seletivo Público.

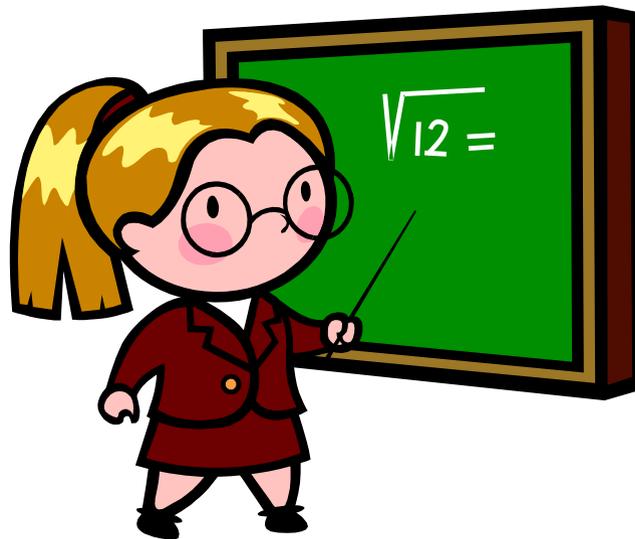
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Emendas/Emc/emc51.h

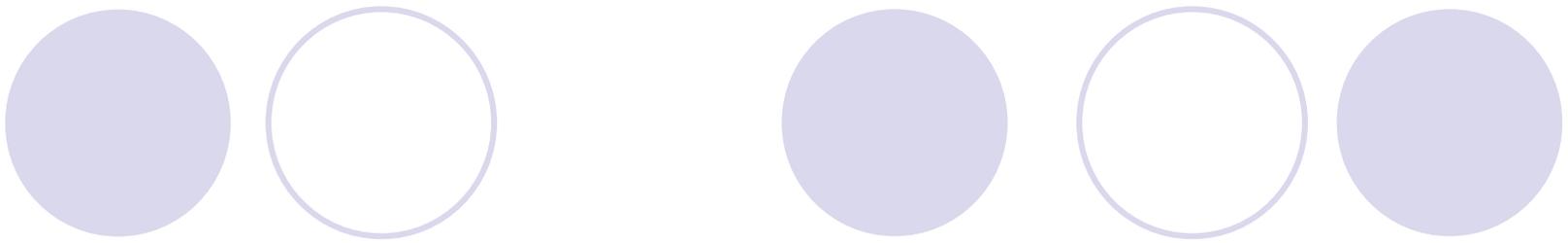
[M](#)

Medida Provisória 297/06

http://www.sintrasef.org.br/_uploads/MP297.p

COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO
ATENDIMENTO VIRTUAL: existem
maneiras sutis de incentivar os usuários
a aprenderem a pesquisar.



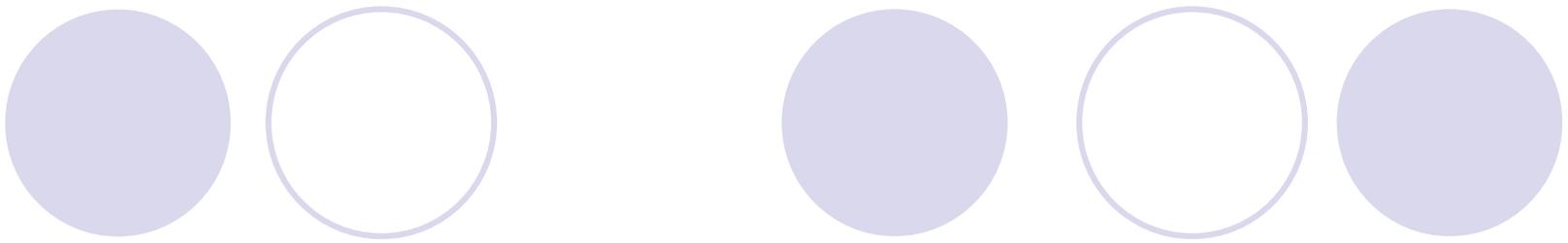


1) Indicando o caminho **completo** → para a informação requerida e oferecendo caminhos mais **gerais** → para localização de outras informações relacionadas ao tema.

VC ainda:

Cativa o usuário e faz com que ele perca o medo de pesquisar sozinho;

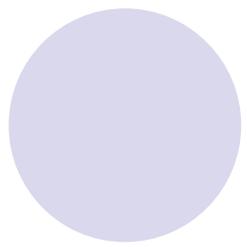
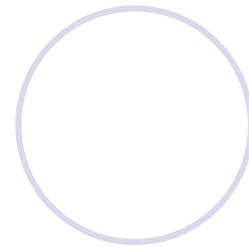
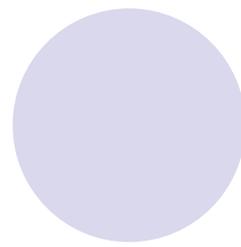
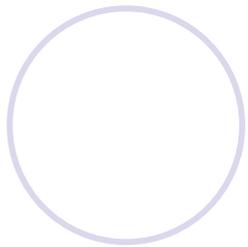
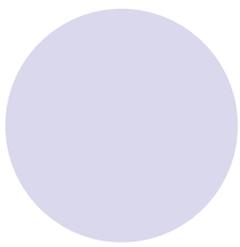
Amplia o conhecimento dos usuários, pois mostra à ele que existem mais informações disponíveis sobre o assunto que ele procura.



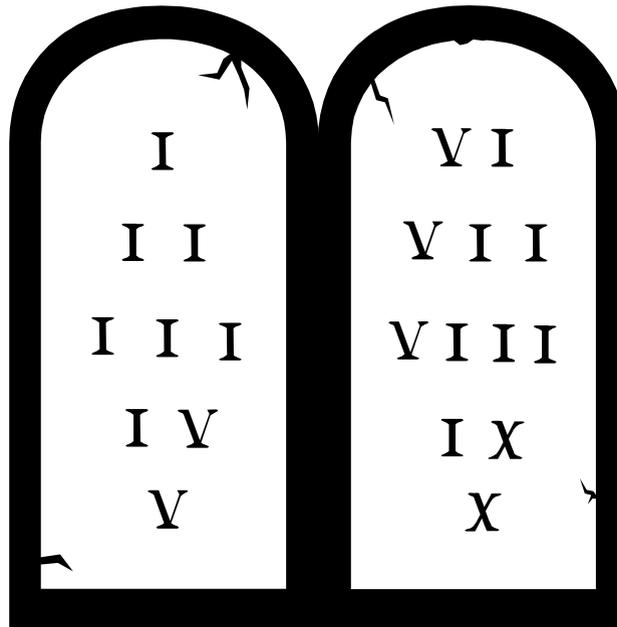
2) Indicando somente o **caminho geral** → que levará ao usuário tanto para a informação requerida quanto para informações complementares.

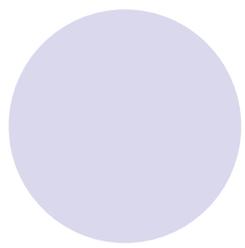
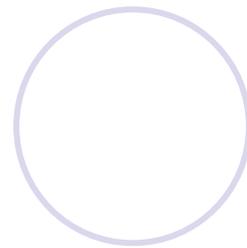
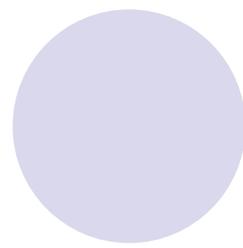
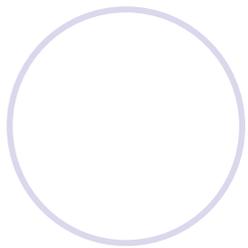
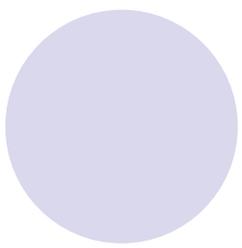
3) Incentivando a pesquisa direta nos sistemas de informação disponíveis.

4) Disponibilizando manuais, "ajudas" que ensinam o usuário o passo a passo para a localização das informações necessárias.

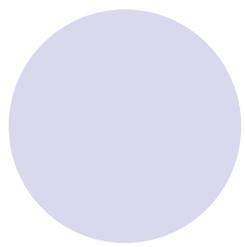
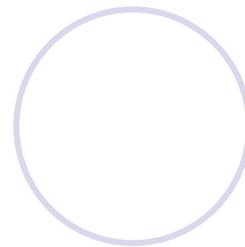
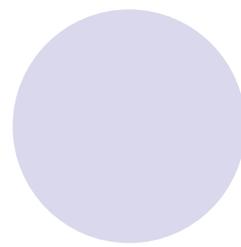
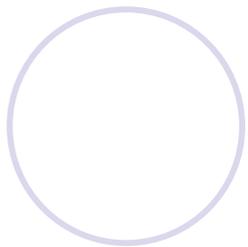
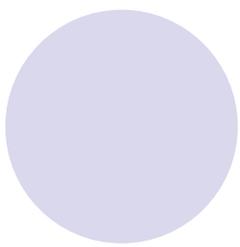


OS DEZ MANDAMENTOS DO
ATENDIMENTO VIRTUAL: FILOSOFIA OU
PRINCÍPIOS DO ATENDIMENTO VIRTUAL

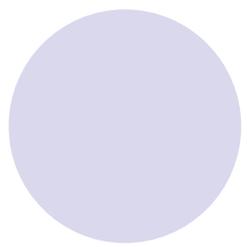
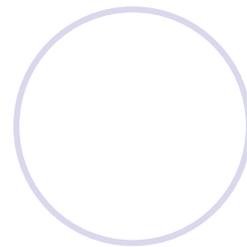
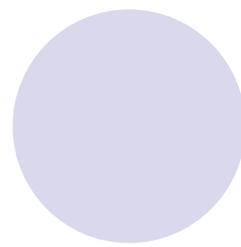
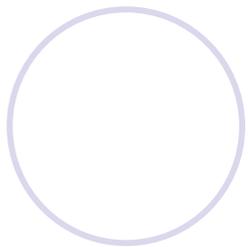
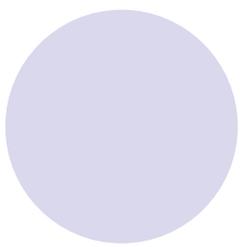




- 1º Procurar trabalhar a **competência informacional dos usuários virtuais**, que é a capacidade dos usuários de pesquisarem sozinhos. Ensinar a pescar é fundamental....
- 2º **Analisar a demanda e traçar um estratégia para solucioná-la**, pois muitas vezes o próprio usuário não sabe ao certo o que deseja, apenas tem uma idéia;
- 3º Após analisar a demanda, é necessário analisar também o **perfil do usuário**, pois algumas vezes o próprio vocabulário a ser utilizado na formatação do texto deverá ser "adaptado";



- 4º Elencar as fontes de informação necessárias para o atendimento;
- 5º Ao elencar as fontes de informação que serão ofertadas, não esquecer de identificar os **“profissionais fornecedores de informação”** que poderão tanto auxiliar o profissional na busca das informações técnicas, quanto servir como **fonte de informação complementar** para os usuários;
- 6º Prestar um excelente serviço e, sempre que possível, oferecer aos usuários **informações complementares** e relacionadas ao assunto.



- 7º Não deixar de oferecer outras fontes de informação, mesmo que **não estejam disponíveis em formato eletrônico;**
- 8º Ao editar as respostas, sempre revisar o texto e a correção gramatical antes do envio
- 9º Utilizar respostas objetivas e diretas;
- 10º **Atualizar** as respostas padronizadas constantemente, tendo em vista as mudanças frequentes nos conteúdos on-line.

Reforçando a necessidade de atualização das respostas padronizadas

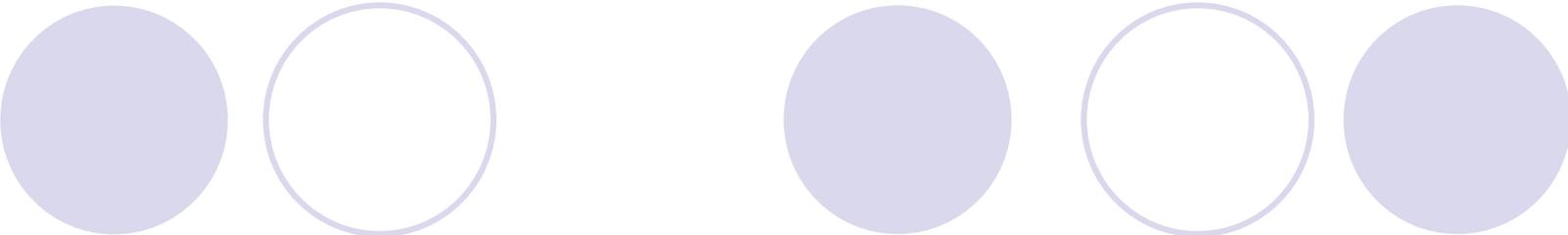
- Deve-se evitar a utilização de links muito específicos;
- Observar se as normas solicitadas não sofreram acréscimos, revogações, alterações e etc;
- Em relação às publicações em texto completo, verificar se existem edições mais atualizadas ou novas publicações sobre os mesmos assuntos.

O uso das respostas padronizadas só é possível:

- Porque a maioria das informações requeridas são informações técnicas;
- Porque a maioria das fontes de informação necessárias para respostas são inseridas no momento do atendimento de cada demanda.

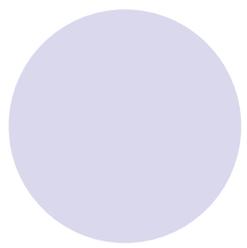
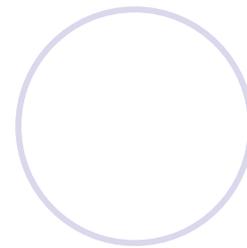
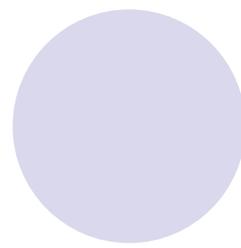
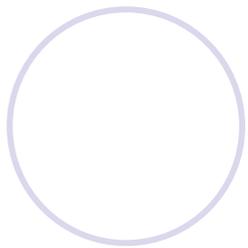
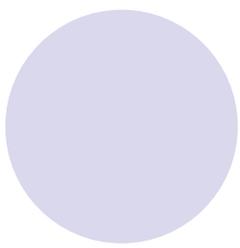
Vantagens relacionadas ao uso das respostas padronizadas:

- Tempo de atendimento reduzido;
- Uniformidade nas respostas dadas pela equipe;
- Redução de erros de redação;
- Aumento do nível de confiabilidade por parte dos usuário.

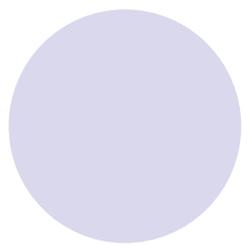
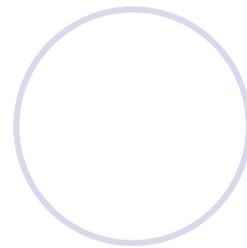
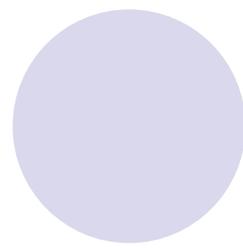
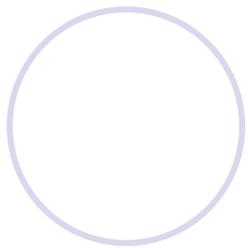
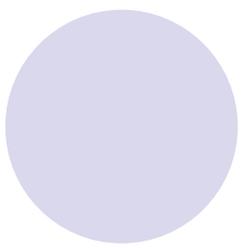


ÍNDICE PARA ORGANIZAÇÃO E RECUPERAÇÃO DAS RESPOSTAS PADRÃO

- Há necessidade de utilização de um índice para recuperar facilmente as respostas padrão na hora do atendimento.
- A sistematização das respostas padronizadas (cabeçalhos de assunto), é por assunto e alfabética.
- Os assuntos estão organizados em dois níveis.



- AIDS - tratamento
- Anvisa - arquitetura e engenharia
- Assuntos diversos - seguro saúde fora Brasil - INSS
- Assuntos diversos - material perfurocortante
- Aviso - procure um médico
- Aviso - direitos autorais
- Biblioteca MS - solicitação de artigos
- Biblioteca MS - reprodução de vídeos
- Biblioteca MS - identificação



- Contatos - Hepatites virais
- Contatos - Saúde da mulher
- Ministério - Previdência Social
- Ministério - Trabalho e Emprego
- Legislação - ato disponível em formato eletrônico
- Legislação - como pesquisar
- Legislação - PRT 1761/2007
- Publicações - solicitações específicas
- Publicações - não disponíveis em formato eletrônico
- Rede BiblioSUS - instituições
- Rede BiblioSUS - pessoas físicas



**Exemplos de respostas
padronizadas**



- ANVISA –ARQUITETURA E ENGENHARIA

- Car,
- AAnvisaregulamenta os projetos físicos dos estabelecimentos de saúde, desde o projeto até a obra.
- Acesse o link abaixo para consultar manuais e normas relacionadas ao assunto:
- <http://www.anvisa.gov.br/servicos/saude/arq/index.htm>
- À sua disposição,
- **Equipe de Atenção ao Usuário**
- Biblioteca do Ministério da Saúde
- Biblioteca Virtual do Ministério da Saúde -BVS MS
- [<http://www.saude.gov.br/bvs>](http://www.saude.gov.br/bvs)
- **BVS MS: sua fonte de informação em Saúde!**

ASSUNTOS DIVERSOS - ASSISTÊNCIA MÉDICA FORA DO BRASIL - INSS

Car,

Informamos que os turistas brasileiros, segurados do INSS, podem ter assistência médica gratuita em oito países. Esse direito está previsto nos acordos internacionais de Previdência Social, assinados entre o Brasil e Portugal, Espanha, Grécia, Itália, Uruguai, Argentina, Chile e Cabo Verde. O atendimento é extensivo à família do segurado e é preciso que, antes de viajar, o turista tenha o Certificado de Direito a Assistência Médica Durante Estadia Temporária, que pode ser obtido no Departamento Nacional de Auditoria do SUS, do Ministério da Saúde.

É preciso ainda apresentar passaporte e os três últimos comprovantes de contribuição ao INSS (guias de recolhimento da Previdência Social ou carteira de trabalho e os três últimos contra cheques). Para os dependentes do segurado, é preciso levar a certidão de casamento e de nascimento dos filhos.

É importante ressaltar que o atendimento, tanto para estrangeiros no Brasil como para turistas brasileiros no exterior, será feito por médicos e hospitais do serviço público de saúde, portanto, é preciso procurar a rede pública de atendimento médico, de posse do Certificado de Direito a Assistência Médica Durante Estadia Temporária.

Para mais esclarecimentos, sugerimos contatar diretamente a área responsável:

DEPARTAMENTO DE AUDITORIA DO SUS - DENASUS

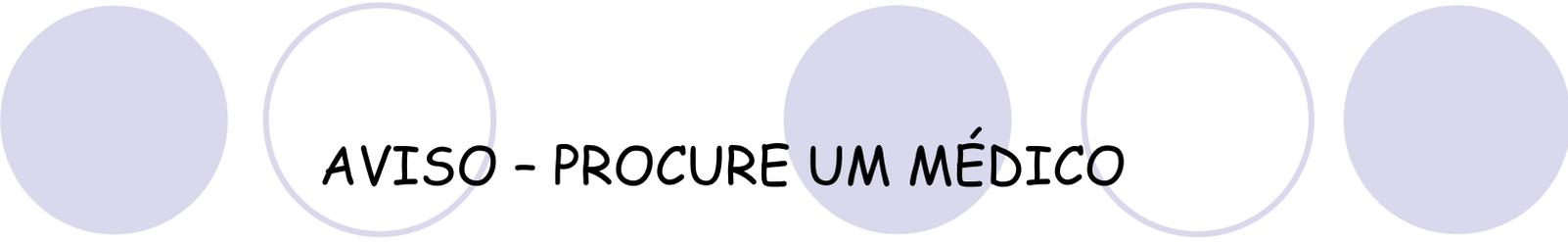
Unidade III - Ministério da Saúde

SEPN 511, Ed. Bittar IV, 5º andar, Brasília (DF),

CEP 70750-543

Tel: (61) 3448-8373 / 8376 / 8375

À sua disposição,



AVISO - PROCURE UM MÉDICO

Sugerimos que procure um médico em uma Unidade Básica de Saúde mais próxima de sua residência. Somente um médico pode diagnosticar doenças, indicar tratamentos e receitar remédios. As informações que disponibilizamos possuem apenas caráter educativo.

BIBLIOTECA MS - REPRODUÇÃO DE VÍDEOS

Car,

Esclarecemos que a Biblioteca do MS não distribui **material impresso ou vídeos**. No entanto, fazemos a reprodução dos vídeos do acervo mediante solicitação. Caso tenha interesse n reprodução de vídeos, o primeiro passo é selecionar os títulos de seu interesse para que possamos contabilizar o tempo total.

Abaixo listamos link de acesso à base da dados para seleção dos vídeos:

<http://bvsmms.saude.gov.br/cgi-bin/wxis.exe/iah/ms/?IsisScript=iah/iah.xic&lang=P&base=VIDEO>

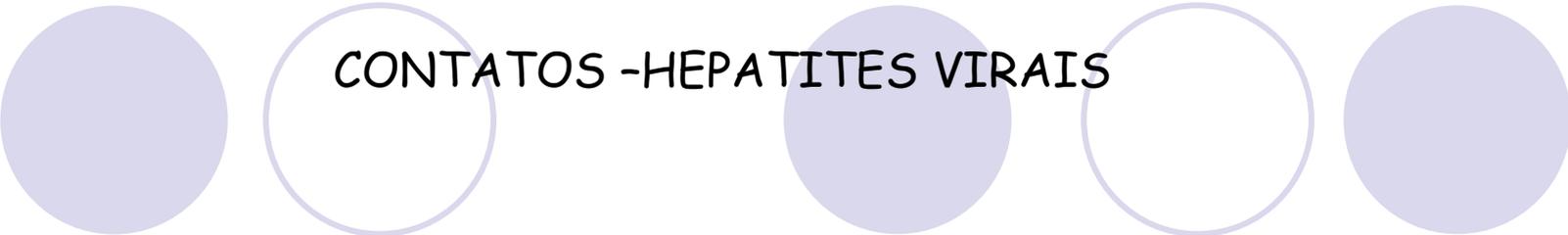
Material disponível em DVD, reprodução em DVD. Material disponível em VHS, reprodução em VHS.

Comunicamos que o envio se dará por carta comum e que não nos responsabilizamos em caso de extravio.

Endereço para envio da(s) mídia(s)virgem:

**Ministério da Saúde
Coordenação de Biblioteca
A/C Serviço de Referência
Esplanada dos Ministérios, BIG, Térreo
Brasília -DF
Cep 70.058-900**

À sua disposição,



CONTATOS -HEPATITES VIRAIS

Car,

Sugerimos contatar diretamente a área responsável para informações. Abaixo listamos os contatos:

Coordenação do Programa de Hepatites Virais

Coordenadora: Gerusa Figueiredo

Setor Comercial Sul Quadra 4 Bloco A - Edifício Principal -4º andar -CEP:
70.304-000

Fones: 3213-8293/3213-8298/3213-8300/3213-8302

Fax: 3213-8299

E-mail: pnhv@saude.gov.br

À sua disposição,

Equipe de Atenção ao Usuário

Biblioteca do Ministério da Saúde

Biblioteca Virtual do Ministério da Saúde -BVS MS

[<http://www.saude.gov.br/bvs>](http://www.saude.gov.br/bvs)

BVS MS: sua fonte de informação em Saúde!

LEGISLAÇÃO - ATO DISPONÍVEL EM FORMATO ELETRÔNICO

Car,

O ato normativo solicitado está disponível no endereço listado a seguir:

Para futuras pesquisas, sugerimos acessar a página do Sistema de Legislação da Saúde -Saúde Legis.

Abaixo link direto para o formulário de pesquisa:

http://portal.saude.gov.br/saudelegis/LEG_NORMA_PESQ_CONSULTA.CFM

À sua disposição,

Equipe de Atenção ao Usuário

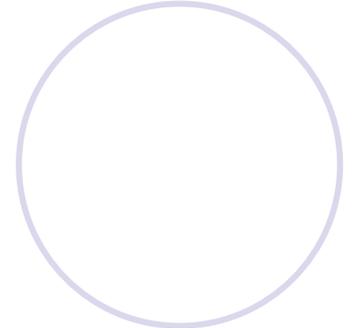
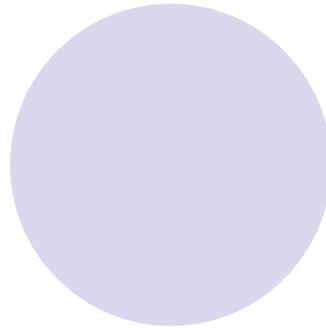
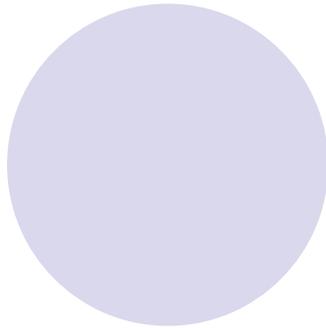
Biblioteca do Ministério da Saúde

Biblioteca Virtual do Ministério da Saúde -BVS MS

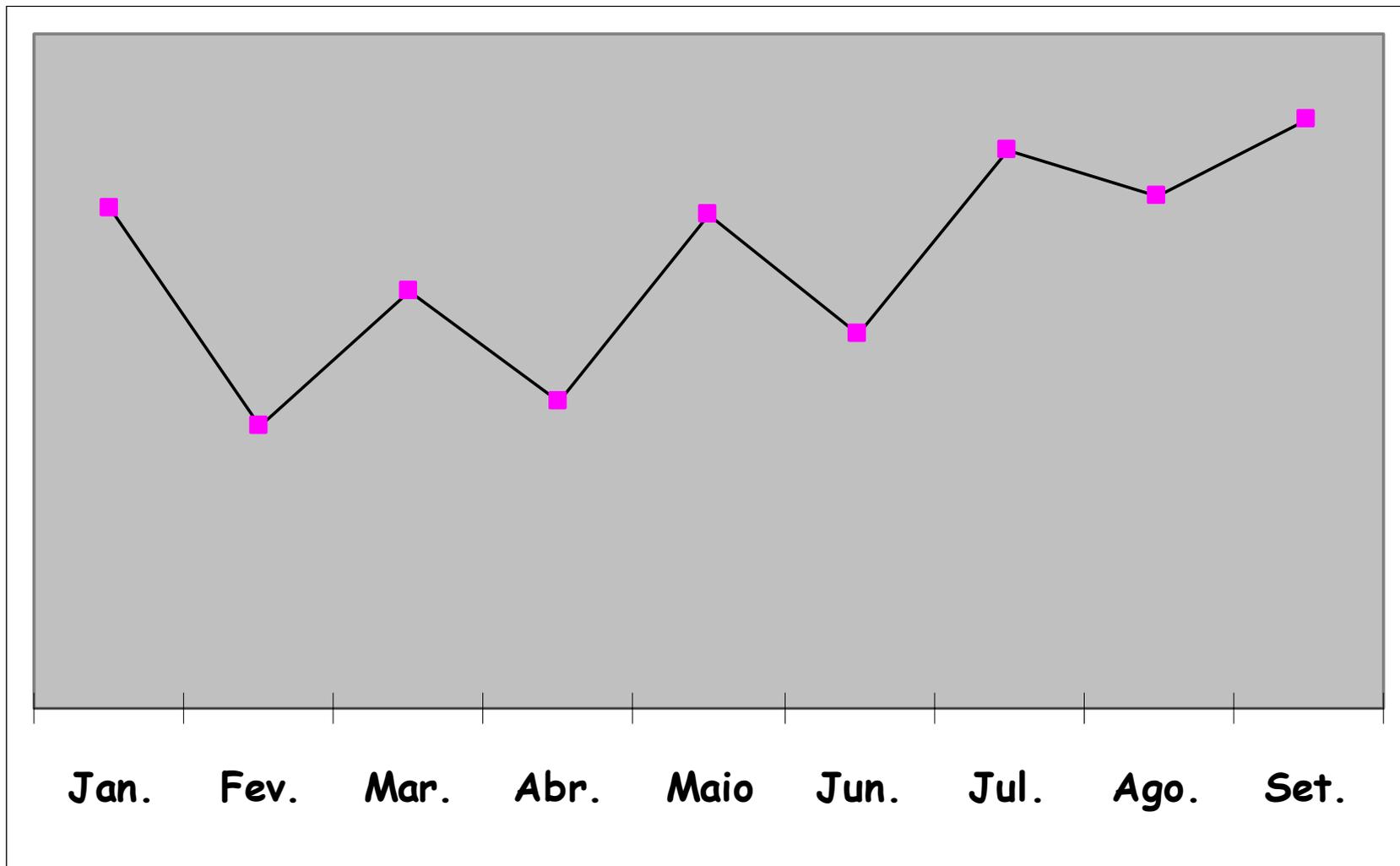
<http://www.saude.gov.br/bvs>

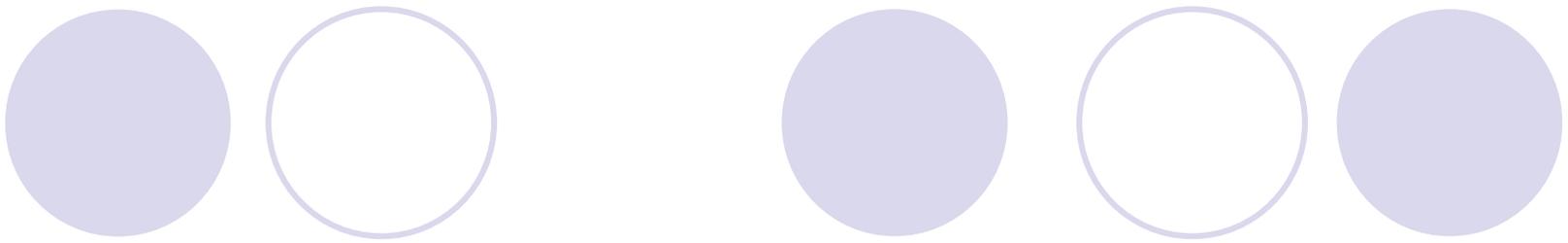
BVS MS: sua fonte de informação em Saúde!

Atendimento virtual em números



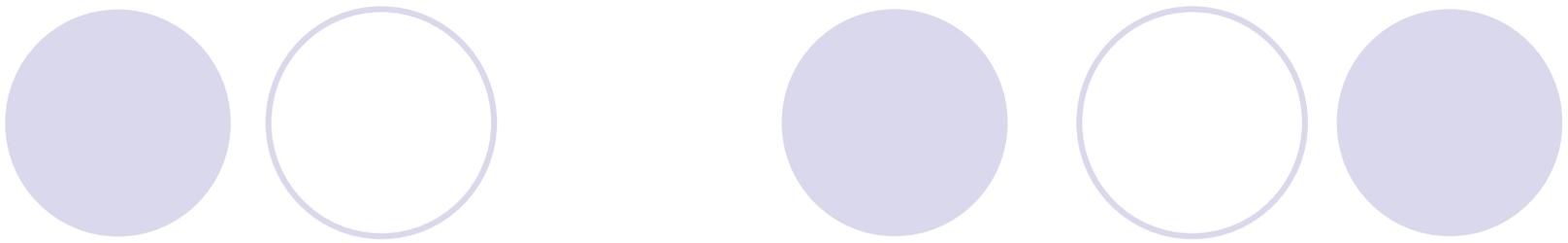
Média de 532 e-mails por mês em 2007



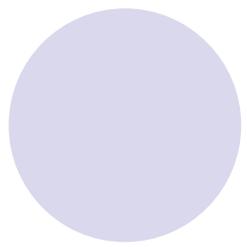
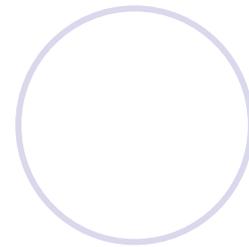
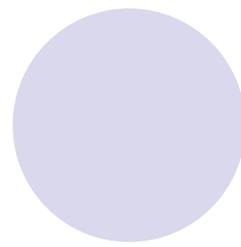
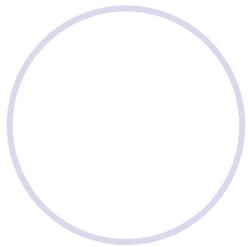
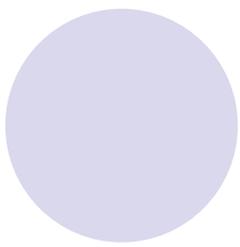


Tendência de aumento de solicitações virtuais

- Políticas de incentivo à inclusão digital;
- Aumento do número de computadores e conexões à Rede a cada ano;
- Usuários cada vez mais apressados;
- Economia de tempo, dinheiro e etc.



- INDICADOR DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - agradecimentos recebidos
- O Atendimento Virtual da Biblioteca MS não recebe reclamações em relação ao serviço prestado.



Muito obrigada!

Contatos:

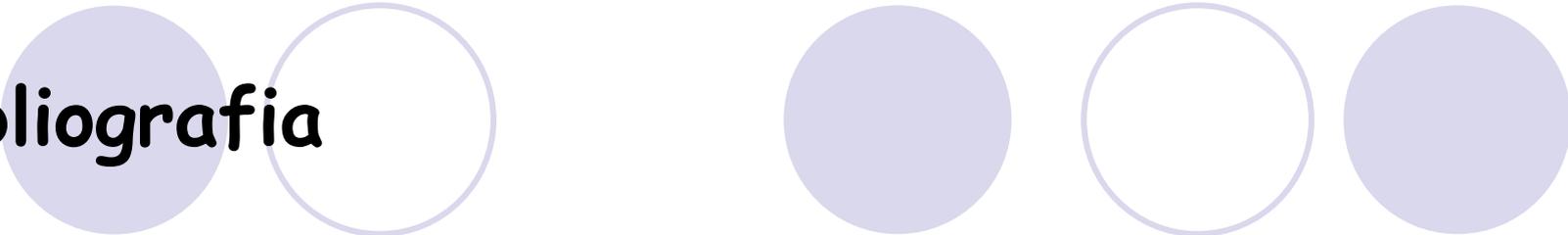
veruska.costa@saude.gov.br

veruskadasilvacosta@gmail.com

Fone: 55-61-3315-2136

Fax: 55-61-3315-2563

Bibliografia



- PIGGOT, S. A new paradigm of excellence in information services. Disponível em: <http://www.si.umich.edu/critaled> Acesso em: set. 2007.
- WAH, L. Muito além de um modismo. HSM Management, São Paulo, n.22, p. 51-64. Set./out. 2000.
- MARCHIORI, P. A ciência e a gestão da informação: compatibilidade no espaço profissional. Ci. Inf., Brasília, v.31, n.2, p. 72-79. Jan./abr. 2003.
- TEIXEIRA FILHO, J. Gerenciando conhecimento. Rio de Janeiro: Ed. Senac, 2000.
- WIIG, K. M. Knowledge management has many facets. 2002. Disponível em: http://www.krii.com/downloads/Four_KM_Facets.pdf Acesso em: out. 2007.