

MARINE FUMIYO OTAKE ARAKAKI

A IMPORTÂNCIA DA BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE DA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE DE SÃO PAULO COMO UMA FERRAMENTA PARA A GESTÃO DO CONHECIMENTO

Coordenador Acadêmico: Profa. Dra. Ana Maria Malik

Professor Orientador do TCC: Prof. Dr. Walter Cintra Ferreira Júnior

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso MBA em Gestão de Pessoas de Pós-Graduação *lato sensu*, Nível de Especialização, do Programa FGV in company, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista.

TURMA SMS

São Paulo
2014

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

A IMPORTÂNCIA DA BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE DA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE DE SÃO PAULO COMO UMA FERRAMENTA PARA A GESTÃO DO CONHECIMENTO

Elaborado por **Marine Fumiyo Otake Arakaki** e aprovado pela Coordenação Acadêmica, foi aceito como pré-requisito para obtenção do título de especialista em Gestão de Pessoas, no Curso de Pós-Graduação *lato sensu*, Nível de Especialização, do Programa FGV in company

Data da aprovação: _____ de _____ de _____

Profª. Dra. Ana Maria Malik

Coordenadora Acadêmica

Prof. Dr. Walter Cintra Ferreira Júnior

Professor Orientador do TCC

Dedico este trabalho de conclusão de curso, em especial, à Sra. Laura Aparecida Christiano Santucci, Diretora da Escola Municipal de Saúde, que possibilitou a minha presença ao curso, incentivando e apoiando-me em todos os momentos, e aos demais colegas da EMS que se dispuseram a colaborar na realização da pesquisa.

AGRADECIMENTOS

À Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo, pela oportunidade do curso.

À FGV in company, destacando a Profa. Dra. **Ana Maria Malik**, coordenadora acadêmica do curso, pelo comprometimento; ao Prof. Dr. **Walter Cintra Ferreira Júnior**, orientador, que soube com maestria conduzir todo o processo do desenvolvimento do TCC e ao **Regis Wilson Tognoni**, pela dedicação com a turma.

Aos colegas de curso, em particular à **Marli Aparecida Silva Athaniel, Elaine Quintino de Lima Silva e Fátima Aparecida Oliveira**, pelas contribuições ao longo dos estudos.

À bibliotecária e amiga, **Wanda Moreira Martins**, pela benevolência em compartilhar conhecimento.

À fiel **Creuza Pereira Jorge**, por suprir a minha ausência.

Aos meus familiares, em especial, **Tsuyoshi Arakaki, Rafaela Yumi Otake Arakaki, Leonardo Yuzo Otake Arakaki e Sakura Angel Otake Arakaki**, pelo apoio e incentivo.

RESUMO

Arakaki, MFO. A Importância da Biblioteca Virtual em Saúde da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo como uma ferramenta para a gestão do conhecimento. [Trabalho de Conclusão de Curso -TCC]. São Paulo (SP): Fundação Getulio Vargas, 2014.

A Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo (SMS SP), por meio da Coordenação de Gestão de Pessoas (CGP) e a Escola Municipal de Saúde (EMS), implantou a Biblioteca Virtual em Saúde de São Paulo (BVS SMS São Paulo) pela necessidade de ter uma ferramenta estratégica que permitisse melhor interação entre as áreas para atualizar, formar e capacitar pessoas e, acima de tudo, garantir acesso à expertise, integrando as fontes de informação em único espaço para propiciar a reunião, acesso, preservação e disseminação do conhecimento produzido na SMS. O objetivo deste trabalho foi realizar um estudo para verificar se os profissionais que atuam na SMS percebem a BVS SMS São Paulo como uma ferramenta capaz de prover e possibilitar o compartilhamento do conhecimento produzido. Trata-se de um estudo exploratório, cujos dados foram coletados por meio da aplicação de um questionário. A pesquisa foi realizada na Escola Municipal de Saúde, que integra uma das 19 áreas técnicas da SMS que formam a rede BVS SMS São Paulo. A EMS foi escolhida por apresentar características peculiares ao diagnóstico proposto, uma vez que ela foi a idealizadora do projeto de concepção e implantação e também responsável pelo desenvolvimento e consolidação da BVS SMS São Paulo como uma ferramenta estratégica na gestão do conhecimento. A amostragem deste estudo teve como sujeitos os profissionais de nível superior de diferentes formações acadêmicas que atuam na EMS. Com a pesquisa, foi possível verificar que os profissionais reconhecem a BVS SMS São Paulo como uma ferramenta para a gestão do conhecimento. No entanto, deixam clara a necessidade de amplificar as orientações para os servidores nas unidades de atendimento; criar um fluxo de informação sistemático que disponibilize os trabalhos que entram no banco de dados da BVS; simplificar a busca, que é considerada muito complicada; campanha para que os funcionários disponibilizem seus trabalhos na BVS; criar fluxo de coleta de trabalhos dos profissionais que apresentam trabalhos em congressos e similares, entre outras sugestões. Mencionaram de forma expressiva a necessidade de fazer a divulgação junto aos pesquisadores e trabalhadores, utilizando-se das mídias e citaram também da necessidade de realizar treinamento para o uso da BVS. Este estudo apresenta apenas o primeiro recorte da amostra escolhida que buscou conhecer a percepção do usuário-produtor da BVS, e com a restrição do estudo pelo fato de o cenário ter representado uma pequena amostra, almeja-se que a pesquisa possa ser replicada

em outras áreas técnicas da Secretaria Municipal da Saúde que integram a BVS SMS São Paulo.

PALAVRAS-CHAVE: Biblioteca Virtual em Saúde; Gestão do Conhecimento; Gestão de Pessoas.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
2	FORMULAÇÃO DO PROBLEMA	10
3	HIPÓTESE	12
4	JUSTIFICATIVA	13
5	OBJETIVOS	15
5.1	Objetivo geral	15
5.2	Objetivo específico	15
6	EMBASAMENTO TEÓRICO	16
7	METODOLOGIA	19
7.1	Método de abordagem	19
7.1.1	Cenário	19
7.1.2	Sujeito	19
7.2	Técnica de pesquisa (coleta de dados)	19
7.2.1	Procedimentos para coleta de dados	19
7.2.2	Modalidade da pesquisa	19
7.2.3	Aspectos éticos	20
7.2.4	Procedimento de análise	20
8	ANÁLISE DOS RESULTADOS	21
9	CONSIDERAÇÕES FINAIS	24
10	REFERÊNCIAS	25
11	ANEXOS	27

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho teve como objetivo realizar um estudo para verificar se os profissionais que atuam na Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo (SMS-SP) identificam a Biblioteca Virtual em Saúde da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo (BVS SMS São Paulo) como uma ferramenta capaz de promover e compartilhar o conhecimento produzido na sua área.

A BVS SMS São Paulo foi lançada em agosto de 2011, apresenta um recente histórico de desenvolvimento e fortalecimento como uma ferramenta estratégica na gestão do conhecimento no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde, constituindo-se um recurso gerencial para a gestão de pessoas.

Do lançamento aos dias atuais, observa-se o crescimento dos acessos ao portal e uma oscilação nos registros das produções nas bases bibliográficas da BVS.

Avaliando o período entre o lançamento a dezembro de 2013, a BVS obteve uma média mensal de 2.067 acessos no portal e 67 registros de documentos nas bases. Os números causam inquietação e uma necessidade premente de que seja realizado um estudo para verificar os motivos que levam à subutilização da BVS, considerando que a Secretaria Municipal da Saúde conta com mais de 80.000 trabalhadores em seu quadro de profissionais; destes, mais de 30.000 são profissionais de nível superior.

A Secretaria Municipal da Saúde, por meio da Coordenação de Gestão de Pessoas, implantou a BVS SMS São Paulo pela necessidade de ter uma ferramenta estratégica que permitisse melhor interação entre as áreas para atualizar, formar e capacitar pessoas e, acima de tudo, garantir acesso à expertise, integrando as fontes de informação em único espaço para propiciar a reunião, acesso, preservação e disseminação do conhecimento produzido na SMS.

A Biblioteca Virtual em Saúde traz, na sua visão, o foco ao conhecimento e possibilita um trabalho colaborativo, descentralizado e em rede, com uso de tecnologia em web via internet, que possibilita a rapidez de atendimento às demandas, gerando inovação técnica e o desenvolvimento de novas competências.

A rede BVS SMS São Paulo é formada pelas 19 áreas técnicas da Secretaria Municipal da Saúde:

- Assessoria Técnica de Tecnologia da Informação (ATTI)
- Autarquia Hospitalar Municipal (AHM)
- Comitê de Ética em Pesquisa (CEP)
- Coordenação da Atenção Básica

- Coordenação de Apoio e Desenvolvimento à Gerência Hospitalar (COGERH)
- Coordenação de Epidemiologia e Informação (CEInfo)
- Coordenação de Gestão de Pessoas (CGP)
- Coordenação de Vigilância em Saúde (COVISA)
- Coordenação do Sistema Municipal de Regulação, Controle, Avaliação e Auditoria (CSMRCAA)
- Coordenadoria Regional de Saúde Centro-Oeste
- Coordenadoria Regional de Saúde Leste
- Coordenadoria Regional de Saúde Norte
- Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste
- Coordenadoria Regional de Saúde Sul
- Escola Municipal de Saúde
- Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM)
- Núcleo de Planejamento
- Programa Municipal de DST/Aids
- Rede Proteção à Mãe Paulistana

A BVS apresenta também, na sua concepção, os princípios básicos do Sistema Único de Saúde (SUS), tais como a equidade, universalidade e a integralidade, priorizando a democratização das informações, enfrentando desafios para contribuir no fortalecimento do SUS no País e em São Paulo, como um modelo de gestão de pessoas e conhecimento em saúde.

A BVS SMS São Paulo é um espaço de acesso livre e gratuito, oferecendo conhecimento, agregando valor às competências dos profissionais, possibilitando que as tomadas de decisões e a formulação de políticas de saúde sejam baseadas em informações práticas e atualizadas. Colabora para um processo de troca, criatividade, responsabilização, enriquecimento e torna-se uma ferramenta estratégica para o desenvolvimento da saúde coletiva na cidade de São Paulo.

2 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA

A BVS SMS São Paulo foi implantada em agosto de 2011, apresenta um recente histórico de desenvolvimento e fortalecimento como uma ferramenta estratégica na gestão do conhecimento no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde constituindo-se um recurso gerencial para a gestão de pessoas.

Ao observar os dados estatísticos de 2011, 2012 e 2013, constata-se um crescimento dos acessos ao portal e uma oscilação nos registros das produções nas bases bibliográficas da BVS, como mostra a tabela 1:

ANO	ACESSO AO PORTAL	REGISTRO NA BASE
2011 (4 meses)	7.481	664
2012	19.779	563
2013	30.634	644
TOTAL	57.894	1.871

Tabela 1 – Dados estatísticos de acesso e registro na base.

Fonte: BVS SMS São Paulo, 2014.

Com base nos dados do período entre o lançamento (agosto de 2011) a dezembro de 2013, a BVS obteve uma média mensal de 2.067 acessos no portal e 67 registros de documentos nas bases, o que representa baixa utilização de uma ferramenta altamente disponível na web via internet e considerando também que a Secretaria Municipal da Saúde conta com mais de 80.000 trabalhadores em seu quadro de profissionais; destes, mais de 30.000 são profissionais de nível superior.

Identificar os motivos pelos quais os profissionais da saúde não utilizam a BVS SMS São Paulo como uma ferramenta capaz de prover e possibilitar o compartilhamento do conhecimento produzido na Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo é um dos grandes desafios para estabelecer uma nova cultura para fazer a gestão do conhecimento.

"Tratar os recursos humanos como seu verdadeiro banco de inteligência é, como se poderia dizer, o melhor e o mais rentável dos investimentos. Talvez o único investimento que já vem com taxa de previsibilidade, ou seja, a empresa que tiver o maior banco de inteligência terá vida mais longa e um aproveitamento total" (CARVALHO; GRISSON, 1998, p. 109-110).

O autor reforça a importância da coleta dos conhecimentos que são produzidos pelos trabalhadores de uma organização, considerando que o capital intelectual é o maior ativo para

um investimento diário e contínuo no processo de trabalho, possibilitando compartilhamento, tomada de decisão e inovação.

3 HIPÓTESE

Estabeleceu-se como hipótese que, a partir desta pesquisa, seria possível verificar se os profissionais de nível superior que atuam na Secretaria Municipal da Saúde identificam a BVS SMS São Paulo como uma ferramenta capaz de prover e possibilitar o compartilhamento do conhecimento produzido na SMS e sugerir possíveis soluções que possam contribuir no avanço da consolidação e desenvolvimento da BVS como uma ferramenta estratégica na gestão de pessoas e do conhecimento.

A BVS SMS São Paulo traz, na sua concepção, o trabalho colaborativo, descentralizado, em rede, permitindo a convergência entre as áreas técnicas em único espaço, o que possibilita o compartilhamento do registro do conhecimento produzido e promover a disseminação rápida.

Com toda a infraestrutura tecnológica e metodológica disponível para o uso da ferramenta como um recurso estratégico na gestão de pessoas, ainda é necessário desenvolver uma cultura sobre a gestão do conhecimento na SMS.

Este trabalho buscou, por meio da investigação da percepção dos profissionais da saúde, conhecer como identificam a BVS para a partir dos dados obtidos, buscar alternativas para a melhoria no desenvolvimento de uma cultura de colaboração e compartilhamento do conhecimento.

Fazer a gestão de pessoas considerando o gerenciamento do conhecimento produzido pelos trabalhadores é, sem dúvida, um grande desafio, e considerar a importância do registro do conhecimento é uma forma estratégica de evitar um colapso do capital intelectual.

4 JUSTIFICATIVA

O estudo proposto justifica-se pela importância em verificar se o profissional que atua na SMS percebe a BVS SMS São Paulo como uma ferramenta capaz de promover e compartilhar o conhecimento produzido em sua área. O estudo também buscou identificar os motivos pelos quais, após a implantação da BVS, ainda ocorre baixo reconhecimento desse recurso por parte dos servidores, principalmente daqueles da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo, considerando que, em seu quadro de pessoal, são mais de 30.000 profissionais de nível superior que atuam na Secretaria. Acompanhando mensalmente os acessos no portal da BVS SMS São Paulo, a média de acesso é em torno de 2.067 e, ao observar os registros das produções técnicas e científicas nas bases bibliográficas, é algo em torno de 67 registros. Diante de um quadro de profissionais dessa grandeza, surgiu o interesse em realizar uma pesquisa para avaliar o fenômeno, devido à importância de uma ferramenta implantada na SMS com repercussão mundial, uma vez que o acesso se dá por meio da web e na internet.

O projeto de concepção da BVS SMS São Paulo teve início em 2008, pelo Centro de Formação dos Trabalhadores da Saúde (CEFOR), atual Escola Municipal de Saúde (EMS), que idealizou a sua implantação para ser a Biblioteca Virtual em Saúde do CEFOR. Em agosto de 2009, o projeto foi finalizado. Em novembro de agosto de 2010, foi estabelecido o Convênio entre a SMS e a BIREME e, em novembro, foi feita a alteração para ser a BVS da Secretaria Municipal da Saúde, integrando inicialmente 15 áreas técnicas e depois 19 áreas técnicas que formam a rede BVS SMS São Paulo. Após a assinatura do convênio e com as áreas técnicas participantes definidas, a BIREME realizou capacitações no uso de diversas ferramentas para a gestão da informação da BVS. Utilizando-se da metodologia e tecnologia próprias da BVS, foram constituídas as instâncias para o gerenciamento das ações da BVS, a saber: Comitê Consultivo; Comitê Executivo e Secretaria Executiva. Coube à Escola Municipal de Saúde a responsabilidade de assumir a liderança da Secretaria Executiva e do Comitê Executivo, que tem como tarefas a manutenção e a expansão das fontes de informação e do conhecimento da BVS SMS São Paulo.

Com as instâncias constituídas e as capacitações recebidas, foi possível desenvolver um trabalho em rede, de modo cooperativo e descentralizado, o que possibilitou o lançamento em 24 de agosto de 2011. E em pouco mais de um ano, em 29 de novembro de 2012, a BIREME outorgou a certificação à BVS SMS São Paulo, por estar de acordo com os princípios que fundamentam o modelo BVS de prover e permitir o acesso equitativo à informação em saúde. Após a certificação da BVS, as atividades relacionadas a ela continuam

para garantir a qualidade de seu conteúdo e a continuidade e atualização permanente de suas fontes de informação.

Esta pesquisa envolveu uma das áreas técnicas que compõem a rede BVS da Secretaria Municipal da Saúde; a Escola Municipal de Saúde, que foi objeto de estudo.

Por fim, especificamente, deseja-se elencar sugestões para a constante melhoria do sistema conexo às BVS, propondo em linhas gerais um modelo aperfeiçoado.

Naturalmente, há grande relevância social, técnica e acadêmica em elaborar um documento que discuta a eficácia de uma ferramenta que abriga conhecimento e informação produzida na sua própria instituição e que a todos interessem.

5 OBJETIVOS

5.1 Objetivo Geral

- Verificar se o profissional de nível superior que atua na SMS percebe a BVS SMS São Paulo como uma ferramenta capaz de prover e possibilitar o compartilhamento do conhecimento produzido.

5.2 Objetivos Específicos

- Verificar a utilização e a satisfação do usuário-produtor da BVS.
- Apresentar sugestões que possam contribuir no desenvolvimento da BVS.

6 EMBASAMENTO TEÓRICO

A Gestão do Conhecimento pode ser definida como "conjunto de estratégias para criar, adquirir, compartilhar e utilizar ativos de conhecimento, bem como estabelecer fluxos que garantam a informação necessária no tempo e formato adequados, a fim de auxiliar na geração de ideias, solução de problemas e tomada de decisão" (MACHADO Neto, 1998).

A proposta da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), como espaço virtual de convergência na internet do trabalho cooperativo em informação científica e técnica em saúde, foi aprovada em março de 1998, na 5ª Reunião do Sistema Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde, realizada em São José, Costa Rica, que contou com a participação de representantes do sistema nacional de informação científica e técnica em saúde de todos os países da América Latina e da grande maioria das ilhas do Caribe. Em conjunto, acordaram registrar o lançamento da BVS na Declaração de São José Rumo à Biblioteca Virtual em Saúde, comprometendo-se com sua construção coletiva (BIREME, 1998; PACKER & CASTRO, 1998).

A BVS é produto da evolução de três décadas do programa de cooperação técnica em informação científica na América Latina e Caribe. Sob a liderança da OPAS/OMS, o programa é coordenado e implantado pela BIREME, seu centro especializado, desde a sua criação em 1967. Na sua evolução, o programa adotou sucessivos paradigmas de gestão e operação de produtos e serviços na estrutura da comunicação científica, sempre funcionando em rede e buscando atender às necessidades de informação do sistema nacional de pesquisa, ensino e atenção à saúde. O programa iniciou-se com a rede de bibliotecas especializadas, enriquecida anos mais tarde com a função de centros de informação e indexação, a seguir como sistemas nacionais de informação e, a partir de 1998, com a biblioteca virtual operando na Internet. Seu portal operado pela BIREME está no sítio <www.bvsaúde.org>.

A BVS representa uma expansão radical dos modelos anteriores de gestão de informação e conhecimento em saúde e traz consigo inovações e desafios. Por um lado, a BVS expande a rede de cooperação a todas as instâncias e aos atores de comunicação científica e técnica. Por outro lado, expande também a natureza das redes de fontes e fluxos de informação no seu espaço, incluindo, agora, os domínios de informação e conhecimento científico, técnico, factual e tácito. Como biblioteca dinâmica no espaço virtual, a BVS pode ser visualizada como uma expansão da nossa memória, para acesso e registro de informação, e como expressão da inteligência coletiva (LÉVY, 1998, 1993). Nesse sentido, a BVS serve

aos processos de saúde coletiva e individual, incluindo autoridades, gestores, pesquisadores, profissionais, trabalhadores, estudantes, usuários e população em geral.

Como princípios, a BVS busca a 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.

“As unidades de saúde são organizações ricas em informações e possuem alta capacidade para criar e compartilhar conhecimento, interna e externamente. Entretanto, a complexidade inerente ao seu objeto (saúde) e às especificidades de um serviço público exige maior atenção no alinhamento das ações de gestão do conhecimento às estratégias e objetivos organizacionais. Este é o cuidado importante para o desenvolvimento de uma organização de saúde pública que cria conhecimento”. (PESSÔA, 2011)

Com o advento da internet e o desenvolvimento de novas tecnologias, as relações sociais e o fluxo da comunicação foram se reestruturando, causando grande impacto na produção de serviços e competitividade.

Nesta conjuntura, a gestão do conhecimento tornou-se uma importante estratégia na valorização do capital intelectual e, desta forma, observamos que no mundo da economia da informação, o conhecimento é o seu produto mais importante e valioso.

Castells (2002) registra que a internet e a web influenciaram as transformações sociais, gerando uma sociedade na qual a informação pode ser produzida e armazenada em diferentes espaços e acessada por usuários distantes geograficamente, facilitando o desenvolvimento de pesquisa e a preparação de trabalhos em rede de colaboração.

Trata-se de mudança de cultura, quebra de paradigma e consolida-se como princípio da BVS, no que tange à busca de equidade no acesso à informação em saúde; à promoção de alianças e consórcios para maximizar o uso compartilhado de recursos; à 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.

A gestão do conhecimento é um dos eixos estruturantes da gestão de pessoas, onde o capital intelectual é o maior ativo tangível desde que devidamente registrado, organizado e

com acesso livre para colaborar no processo de troca, criatividade, responsabilização e enriquecimento.

A Secretaria Municipal da Saúde do município de São Paulo se constitui como vitrine de suas ações relacionadas à saúde coletiva e pública para os demais municípios brasileiros em uma posição de vanguarda.

Entre outras ações, a BVS SMS São Paulo traduz uma das inovações e surgiu da necessidade de implantar novas ferramentas eletrônicas que possibilitassem o estabelecimento de um novo padrão de relação e interação entre as diversas áreas técnicas e seus profissionais, por meio da organização do trabalho cooperativo e descentralizado, aliado ao uso de tecnologia avançada e de uma metodologia reconhecida e consolidada pela BIREME.

O modelo previu a captação da produção técnica, científica, informativa e de ensino, que é o resultado do trabalho das pessoas que são depositárias do patrimônio intelectual da instituição, favorecendo a construção de conhecimento estratégico e, com isso, a agilidade nas respostas às demandas de saúde.

7 METODOLOGIA

7.1 Método de abordagem

7.1.1 Cenário

Foi constituído pela Escola Municipal de Saúde, que integra uma das 19 áreas técnicas da SMS que formam a rede BVS SMS São Paulo. A Escola Municipal de Saúde foi escolhida por apresentar características peculiares ao diagnóstico proposto, uma vez que ela foi a idealizadora do projeto de concepção e implantação e também pelo desenvolvimento e consolidação da BVS SMS São Paulo como uma ferramenta estratégica na gestão do conhecimento.

7.1.2 Sujeito

A amostra deste estudo teve como sujeitos os profissionais de nível superior de diferentes formações acadêmicas que atuam na Escola Municipal de Saúde. A EMS possui em seu quadro 22 trabalhadores de nível superior, dos quais 20 participaram da pesquisa e 2 não responderam por estarem ausentes no período da coleta.

7.2 TÉCNICA DE PESQUISA (coleta de dados)

7.2.1 Procedimentos para coleta de dados

O instrumento de coleta de dados foi um questionário semiestruturado, aplicado aos trabalhadores de nível superior da Escola Municipal de Saúde no mês de maio de 2014. A aplicação do instrumento de coleta consistiu no preenchimento do questionário pelos profissionais de diferentes formações acadêmicas e competências.

O questionário semiestruturado foi constituído por 14 questões, que buscaram identificar se os servidores conhecem e percebem a BVS como uma ferramenta disponível para a gestão do conhecimento. Objetivou-se também conhecer a opinião dos servidores sobre a BVS SMS São Paulo, quanto ao uso e acesso como fontes de informação para o trabalho.

7.2.2 Modalidade da pesquisa

O estudo se caracteriza como exploratório, uma vez que procurou realizar um diagnóstico para verificar se o profissional de nível superior da EMS identifica a BVS SMS

São Paulo como uma ferramenta para a gestão do conhecimento; e transversal, por ser uma coleta em uma amostra selecionada em um ponto no tempo.

7.2.3 Aspectos éticos

O Projeto foi encaminhado para apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa da Secretaria Municipal da Saúde. Após aprovação e com a autorização da Escola Municipal de Saúde, foi solicitada a participação dos profissionais de nível superior para dar ciência ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para iniciar a coleta de dados, conforme as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos especificadas na Resolução 196/96.

7.2.4 Procedimento de análise

Os dados numéricos foram estudados e apresentados em valores absolutos, enquanto as variáveis categóricas foram estudadas e apresentadas pela quantidade que apareceram.

8 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A pesquisa foi realizada na Escola Municipal de Saúde entre os servidores de nível superior de diferente formação acadêmica. Foram pesquisados 20 servidores, dos quais, 18 são do sexo feminino e 2 do sexo masculino. Todos afirmaram que acessam a internet, no entanto, a pesquisa revelou que desses 20, 18 acessam a BVS SMS São Paulo e 2 não acessam.

As tabelas abaixo apresentam os resultados alcançados na pesquisa.

COMO CONHECERAM	FREQUÊNCIA
Através de site de pesquisa na Internet	1
Mídia (TV, portal da PMSP, SMS, CGP etc)	3
Divulgação interna do local de trabalho	15
Indicação de colegas	0

Tabela 2 - Como você conheceu a BVS SMS São Paulo?

FINALIDADE DO ACESSO	FREQUÊNCIA
Pesquisa acadêmica	2
Coleta de dados para elaboração de estudo	10
Rotina de trabalho	10
Interesse pelo tema da saúde	10

Tabela 3 - Com que finalidade você acessa a BVS SMS São Paulo?

SATISFAÇÃO COM O CONTEÚDO	FREQUÊNCIA
Ótimo	9
Bom	7
Médio	2
Ruim	0

Tabela 4 - Em relação à satisfação de suas necessidades informacionais, você considera o conteúdo das bases de informação da BVS SMS São Paulo: ótimo, bom, médio ou ruim?

FONTES DE INFORMAÇÃO	FREQUÊNCIA
Ótimo	8
Bom	9
Médio	1
Ruim	0

Tabela 5 - Quanto às fontes de informação da BVS SMS São Paulo, você considera que as informações contidas em relação as suas necessidades são: ótimo, bom, médio ou ruim.

Perguntando se o participante da pesquisa produz algum tipo de documento institucional; dos 18, 16 responderam que sim e 2 disseram que não. Desses que responderam que produzem, 11 afirmaram que registram na BVS e 5 disseram que não registram. E ao serem questionados por que não registram, não quiseram manifestar-se.

Para os que responderam que não produzem, foi perguntado por que não produzem e os 2 que responderam que não produzem alegaram do mesmo modo que a função que ocupa não exige essa competência e 1 deles ainda complementou respondendo que não possui conhecimento metodológico para elaboração de textos variados como relatório técnico, trabalhos para congresso etc.

Para os 20 participantes, foi interrogado se teriam alguma sugestão para incrementar o interesse em acessar a BVS; 10 responderam que não, 1 não se manifestou e 9 disseram que sim.

A seguir, apresentamos na tabela 6, a exposição das sugestões dos servidores que contribuíram propondo ações de desenvolvimento e fortalecimento da BVS SMS São Paulo.

SUGESTÕES	FREQUÊNCIA
Amplificar as orientações para os servidores nas unidades de atendimento.	1
Divulgação junto aos pesquisadores e trabalhadores utilizando-se das mídias.	5
Criar um fluxo de informação sistemático que disponibilize os trabalhos que entram no banco de dados da BVS.	1
Realizar treinamento para o uso da BVS.	2
Simplificar a busca, que é considerada muito complicada.	1
Campanha para que os funcionários disponibilizem seus trabalhos na BVS.	1
Criar campo para publicizar trabalhos desenvolvidos na prática do trabalho (ex.: banco de respostas comunitárias, experiências exitosas).	1
Produzir trabalhos sobre a BVS.	1
Criar fluxo de coleta de trabalhos dos profissionais que apresentam trabalhos em congressos e similares.	1
“Destaques BVS SMS São Paulo” como uma forma de mostrar quem faz a saúde e quem colabora com a socialização da informação (sugestão: Comitê Técnico e Produtores de Conhecimento).	1
Pesquisa entre os usuários da BVS.	1

Tabela 6 - Sugestões para incrementar o interesse em acessar a BVS SMS São Paulo.

Avaliando os resultados é possível verificar que a pesquisa responde a pergunta de forma afirmativa (se o profissional que atua na SMS percebe a BVS SMS São Paulo como uma ferramenta capaz de prover e compartilhar o conhecimento produzido em sua área), assim como o objetivo do estudo, considerando os resultados obtidos dentro da amostragem escolhida, pois dos 18 que responderam que conhecem e acessam a BVS; 16 disseram que produzem algum tipo de documento institucional e destes, 11 afirmaram que registram, portanto compartilham o conhecimento através BVS.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio do estudo, foi possível verificar que os profissionais que atuam na Escola Municipal de Saúde reconhecem a BVS SMS São Paulo como uma ferramenta para a gestão do conhecimento. No entanto, deixam clara a necessidade de amplificar as orientações para os servidores nas unidades de atendimento; criar um fluxo de informação sistemático que disponibilize os trabalhos que entram no banco de dados da BVS; simplificar a busca, que é considerada muito complicada; campanha para que os funcionários disponibilizem seus trabalhos na BVS; criar fluxo de coleta de trabalhos dos profissionais que apresentam trabalhos em congressos e similares, entre outras sugestões.

Contudo, mencionaram de forma expressiva a necessidade de fazer a divulgação junto aos pesquisadores e trabalhadores, utilizando-se das mídias e referiram também da necessidade de realizar treinamento para o uso da BVS.

Este estudo apresenta apenas o primeiro recorte da amostra escolhida que buscou conhecer a percepção do usuário-produtor da BVS e almeja-se que pesquisas como esta para avaliar uma ferramenta de grande repercussão possam ser replicados em outras áreas técnicas da Secretaria Municipal da Saúde que integram a BVS SMS São Paulo.

A SMS poderá utilizar os resultados deste estudo e elaborar um plano de ação para realizar uma aproximação entre trabalhadores de diferentes níveis com a BVS.

É possível concluir que os achados desta pesquisa respondem afirmativamente à pergunta posta inicialmente neste trabalho (se o profissional que atua na SMS percebe a BVS SMS São Paulo como uma ferramenta capaz de promover e compartilhar o conhecimento produzido em sua área), assim como alcançam o objetivo do estudo, considerando os resultados obtidos dentro da amostragem escolhida, pois dos 20 pesquisados, 16 responderam que produzem conhecimento e destes, 11 responderam que registram e compartilham o conhecimento. Com esses resultados, a BVS SMS São Paulo pode ser considerada como uma ferramenta para a gestão do conhecimento.

REFERÊNCIAS

1. ARAKAKI, M. F.; PERES, M. da S. **Cooperação técnica entre a Escola Municipal de Saúde/SMS e BIREME/OPAS/OMS para desenvolvimento da Biblioteca Virtual em Saúde da Secretaria Municipal da Saúde**. São Paulo: EMS, 2011, 18p.
2. BIREME/OPAS/OMS. Biblioteca Virtual em Saúde. **Biblioteca Virtual em Saúde Brasil**. São Paulo, 2014. Disponível em: < <http://brasil.bvs.br/> >. Acesso em 27 jan. 2014.
3. BIREME/OPAS/OMS. Biblioteca Virtual em Saúde. **BVS Certificada**. São Paulo, 2014. Disponível em: < http://cert.bvsalud.org/certification.php?bvs_url=http://sms.sp.bvs.br > . Acesso em 25 maio 2014.
4. BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria Executiva. Departamento de Apoio à Descentralização. **O SUS de A a Z**. Brasília, 2009. 477p.
5. CARVALHO, Antonio Pires da Silva; DRISSON, Diller. **Manual do secretariado executivo**. 2. Ed. Revisada. São Paulo: D' Livros, 1998.
6. CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2002.
7. SANTUCCI, L.A.C. et al. **A construção da Escola Municipal de Saúde: quebrando paradigmas**. São Paulo: EMS, 2011. 17p.
8. FACHIN, G.R.B. et al. **Gestão do conhecimento e a visão cognitiva dos repositórios institucionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2009. Disponível em: < <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/212/589> > . Acesso em: 10 fev. 2014.
9. FERREIRA, S.M.P. **Design de biblioteca virtual centrado no usuário: a abordagem do Sense-Making para estudos de necessidades e procedimentos de busca e uso da informação**. Brasília, 1997. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651997000200014 >. Acesso em: 20 dez, 2013.
10. GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001.
11. POMIM, M.L.V. **Inteligência Competitiva em Organizações: dado, informação e conhecimento**. Revista de Ciência da Informação - v.3 n.4. Disponível em: http://dgz.org.br/ago02/Art_02.htm. Acesso em: 25/10/2013.
12. SÃO PAULO (Cidade). Secretaria da Saúde. Biblioteca Virtual em Saúde. **A BVS SMS São Paulo**. São Paulo, 2014. Disponível em: < <http://logs.bireme.br/cgi-bin/awstats.pl?config=sms-sp-bvs-br> >. Acesso em: 04 abr. 2014.
13. SÃO PAULO (Cidade). Secretaria da Saúde. Biblioteca Virtual em Saúde. **Estatísticas de acesso**. São Paulo, 2014. Disponível em: < <http://logs.bireme.br/cgi-bin/awstats.pl?config=sms-sp-bvs-br> > . Acesso em 04 de abr. 2014.

14. SÃO PAULO (Cidade). Secretaria da Saúde. Biblioteca Virtual em Saúde. **Fontes de informação da SMS**. São Paulo, 2014. Disponível em: < <http://sms.sp.homolog.bvs.br/php/level.php?lang=pt&component=51> >. Acesso em 04 de abr. 2014.

15. SÃO PAULO (Cidade). Secretaria da Saúde. Coordenação de Gestão de Pessoas. **Estatística do mês de janeiro – 2014**: profissionais. São Paulo, 2014. 1 fl.

16. SÃO PAULO (Cidade). Secretaria da Saúde. Coordenação de Gestão de Pessoas. Escola Municipal de Saúde. **Quadro de pessoal da Escola Municipal de Saúde – 2014**. São Paulo, 2014. 3 fls.

ANEXOS

ANEXO A - Questionário

QUESTIONÁRIO

1. Sexo

() Masculino

() Feminino

2. Utiliza a Internet?

() Sim

() Não

3. Você conhece a BVS SMS São Paulo?

() Sim

() Não

Se a resposta for “não” pule para a questão 13.

4. Como você conheceu a BVS SMS São Paulo?

() Através de site de pesquisa na Internet

() Mídia (TV, Portal da PMSP, SMS e CGP e outros)

() Divulgação interna do local de trabalho

() Indicação de colegas

5. Com que finalidade você acessa a BVS SMS São Paulo ?

- Pesquisa acadêmica
- Coleta de dados para elaboração de estudos
- Rotina de trabalho
- Interesse pessoal pelo assunto da saúde

6. Em relação à satisfação de suas necessidades informacionais, você considera o conteúdo das bases de informação da BVS SMS São Paulo:

- Ótimo
- Bom
- Médio
- Ruim

7. Quanto as fontes de informação da BVS SMS São Paulo, você considera que as informações contidas em relação as suas necessidades:

- Ótimo
- Bom
- Médio
- Ruim

8. Você produz algum tipo de documento institucional ?

- Sim
- Não

Se “não”, pule para a questão 12

9. Se sim. Você publica/registra esse documento na BVS SMS São Paulo ?

Sim

Não

10. Se não. Porque ?

Não foi informado da possibilidade da publicação na BVS.

Não tem interesse em publicar na BVS SMS São Paulo.

Publica em fontes de maior visibilidade.

11. Por que você não produz documento institucional (relatório técnico, material pedagógico, trabalhos para congressos, projetos, etc.) ?

Função que ocupa, não exige essa competência.

Não tem interesse em produzir.

Não possui conhecimento metodológico para elaboração de textos variados.

12. Você teria algumas sugestões para incrementar o interesse em acessar a BVS SMS São Paulo?

Sim

Não

13. Se “sim”. Quais seriam?

- _____

- _____
- _____

14. Existe algum item em relação à BVS SMS São Paulo que não foi citado no questionário, mas que você gostaria de opinar?

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Esse questionário deve ser respondido e entregue para: marinearakaki@globo.com ou pessoalmente no Núcleo de Documentação.

Sua colaboração foi muito importante, muito obrigada.

ANEXO B - Autorização para apreciação no Comitê de Ética em Pesquisa no Âmbito da Secretaria Municipal da Saúde - CEP/SMS/SP

AUTORIZAÇÃO PARA APRECIÇÃO NO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA NO ÂMBITO DA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - CEP/SMS/SP

Nº de ordem ____2014

Autorizo a realização da pesquisa abaixo descrita, **condicionando a coleta de dados após análise e parecer aprovado do Comitê de Ética em Pesquisa – CEP/SMS/SP.**

Título da pesquisa: **A IMPORTÂNCIA DA BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE DA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE DE SÃO PAULO COMO UMA FERRAMENTA PARA A GESTÃO DO CONHECIMENTO**

Pesquisador Responsável/Orientador: Profª Drª Ana Maria Malik e Prof. Dr. Walter Cintra Ferreira Junior

Aluno: Marine Fumiyo Otake Arakaki

Instituição Proponente: FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS - ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS DE SÃO PAULO

E-mail: marakaki@prefeitura.sp.gov.br

Telefones: (11) 96473-6177

Unidade(s) ou Serviço de interesse: Escola Municipal de Saúde (EMS)

São Paulo, 10 de março de 2014

Carimbo e Assinatura da Diretora da EMS

Sr. (a) Pesquisador: Siga rigorosamente todas as orientações contidas no link http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/comite_de_etica/index.php?p=5959

Obs. Não finalizar o cadastro na Plataforma Brasil com pendência de documentos, para não acarretar prejuízo no tramite de seu Projeto de Pesquisa.

Caso tenha dúvidas, estamos à disposição para maiores esclarecimentos.

Após a emissão do parecer do CEP/SMS, deverá nos encaminhar para os e-mails constantes no rodapé, os seguintes documentos:

- Cópia **DIGITALIZADA** do Parecer e do Projeto de Pesquisa, com as devidas correções;
- Confirmação das unidades de interesse, para que providenciemos a liberação do início da pesquisa junto à unidade ou serviço de interesse, para operacionalizar o início da pesquisa.
- E, após conclusão da pesquisa, o pesquisador deverá enviar o resultado da mesma para Escola Municipal de Saúde.

PROTOCOLO

Nº de ordem ____2014

Os responsáveis pelo setor de **ÉTICA E PESQUISA**, desta Escola Municipal de Saúde recebeu o(s) aluno(s) /pesquisador(s) Marine Fumiyo Otake Arakaki, para orientação e encaminhamento dos fluxos da pesquisa Intitulado:

A IMPORTÂNCIA DA BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE DA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE DE SÃO PAULO COMO UMA FERRAMENTA PARA A GESTÃO DO CONHECIMENTO

Referente à:

PRÉ-PROJETO () **PROJETO** (x)

I - GRADUAÇÃO

1) INICIAÇÃO CIENTIFICA ()

2) TCC: (x)

a) PESQUISA DE CAMPO ()

b) REVISÃO DE LITERATURA ()

II - PÓS –GRADUAÇÃO:

1- PÓS -GRADUAÇÃO- (*lato sensu*) ESPECIALIZAÇÕES (x) em: **GESTÃO DE PESSOAS**

2- PÓS -GRADUAÇÃO- (*stricto sensu*) ()

a) MESTRADO ()

b) DOUTORADO ()

III - PESQUISA EM SERVIÇO: (x)

Após orientações e providências necessárias cabíveis está retirando cópia do documento de autorização devidamente assinado pela Diretora da EMS, para possibilitar tramitação junto ao **CEP/SMS/SP - COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**, de acordo com as normas vigentes, estando ciente que deverá (antes de se dirigir ao serviço de interesse). Entrar em contato com esta Escola Municipal de Saúde, para liberação de início da pesquisa.

São Paulo, ___ de _____ de 2014

ANEXO C - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE PESSOAS TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você esta sendo convidado (a) para participar, como voluntário, em uma pesquisa. Após ser esclarecido (a) sobre as informações a seguir, no caso de aceitar fazer parte do estudo, assine ao final deste documento, que está em duas vias. Uma delas é sua e a outra é do pesquisador responsável. A sua participação será responder o questionário, anexo a primeira via deste termo e em 3 dias será retirado.

Desde logo fica garantido o sigilo das informações. Você poderá não responder as questões que não quiser e realizar contato com a pesquisadora para esclarecimento de dúvidas em relação ao Projeto. Em caso de recusa você não será penalizado (a) de forma alguma.

INFORMAÇÕES SOBRE A PESQUISA:

Título do Projeto: A IMPORTÂNCIA DA BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE DA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE DE SÃO PAULO COMO UMA FERRAMENTA PARA A GESTÃO DO CONHECIMENTO.

Este projeto tem por objetivo realizar uma pesquisa para identificar os motivos pelos quais os profissionais da saúde não utilizam a Biblioteca Virtual em Saúde da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo (BVS SMS São Paulo) como um repositório institucional capaz de prover e possibilitar o compartilhamento do conhecimento produzido na Secretaria Municipal da Saúde. Para este estudo os servidores de nível superior da Escola Municipal de Saúde serão focalizados para a pesquisa a fim de obter informações que possam contribuir para identificar os motivos que levam a subutilização e bem como para sugerir ações para aumentar o uso e o acesso da BVS.

Garanto o sigilo e você tem o direito de retirar o consentimento a qualquer tempo e sem quaisquer prejuízo.

CONSETIMENTO DA PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO SUJEITO

Eu, _____

abaixo assinado, concordo em participar do estudo “**A IMPORTÂNCIA DA BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE DA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE DE SÃO PAULO COMO UMA FERRAMENTA PARA A GESTÃO DO CONHECIMENTO**” como sujeito. Fui devidamente informado e esclarecido pela pesquisadora Marine Fumiyo Otake Arakaki, sobre a pesquisa, os procedimentos envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes da minha participação. Foi-me garantido o sigilo das informações e que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isto leve a qualquer penalidade.

São Paulo, ____/____/____

Nome: _____

Assinatura do informante: _____

Pesquisadora: _____

Marine Fumiyo Otake Arakaki – Telefone: 11 – 96473-6177 – e-mail:
marakaki@prefeitura.sp.gov.br

Sob orientação da Prof^a Dr^a Ana Maria Malik e Dr. Walter Cintra

Fundação Getúlio Vargas – Telefone: 11 3799-3713

Qualquer questão, dúvida, esclarecimento ou reclamação sobre aspectos éticos dessa pesquisa, favor entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo – Rua General Jardim, 36 – 1º andar – Telefone: 11 3397-2464 – e-mail: smscep@gmail.com.