



Tipo do Documento	PLANO	PL.GEP.003 – Página 1/3	
Título do Documento	IMPLANTAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO – SRI DA BIBLIOTECA HU-UFGD	Emissão: 11/09/2025 Versão: 02	Próxima revisão: 11/09/2027

1. OBJETIVO

Implantar e implementar o Serviço de Referência e Informação – SRI na Biblioteca do Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados - Biblioteca HU-UFGD, com foco na área da Saúde, para satisfazer as necessidades de informação da comunidade hospitalar, atendendo aos requisitos do Programa de Desenvolvimento de Práticas de Gestão do Conhecimento na Biblioteca HU-UFGD integradas à educação continuada promovida pela Gerência de Ensino e Pesquisa - GEP no âmbito do HU-UFGD.

2. PLANO DE AÇÃO PARA ATENDIMENTO DOS OBJETIVOS

Para fins desse plano considerar-se-á os requisitos do Programa de Desenvolvimento de Práticas de Gestão do Conhecimento na Biblioteca HU-UFGD Integradas à Educação Continuada Promovida pela GEP no âmbito do HU-UFGD (PGR.GEP.001), versão 2.

- I. FUNÇÃO INFORMATIVA: atendimento a consultas dos usuários em relação à informação.
- II. FUNÇÃO CONSULTIVA: orientação aos usuários na seleção e uso de fontes de informação, ferramentas e recursos multimídia para aprendizagem, cultura e produção de novos conhecimentos.
- III. FUNÇÃO INSTRUTIVA: educação de usuários, ensino e alfabetização informacional.
- IV. FUNÇÃO COMUNICATIVA: ações de comunicação, divulgação e relações com a comunidade.

O Plano de Serviço de Referência e Informação da Biblioteca HU-UFGD é constituído de ações de orientação com planejamento e descrição das atividades previstas, assim como as adequações para execução das avaliações internas parciais e total, baseadas no Programa de Desenvolvimento de Práticas de Gestão do Conhecimento na Biblioteca HU-UFGD Integradas à Educação Continuada Promovida pela GEP no âmbito do HU-UFGD.

Segundo o Programa de Desenvolvimento de Práticas de Gestão do Conhecimento na Biblioteca HU-UFGD Integradas à Educação Continuada Promovida pela GEP no âmbito do HU-UFGD, implantar e implementar o Serviço de Referência e informação na Biblioteca HU-UFGD é importante para:

- Auxiliar na integração da educação continuada promovida pela GEP no âmbito do HU-UFGD desenvolvendo práticas de Gestão do Conhecimento agregadas ao Serviço de Referências e Informações pela Biblioteca HU-UFGD;

Tipo do Documento	PLANO	PL.GEP.003 – Página 2/3	
Título do Documento	IMPLANTAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO – SRI DA BIBLIOTECA HU-UFGD	Emissão: 11/09/2025 Versão: 02	Próxima revisão: 11/09/2027

- Propiciar um ambiente adequado para gerar o conhecimento, favorecendo os relacionamentos entre os colaboradores, incentivando a interação entre os conhecimentos tácitos e os explícitos, alinhando e utilizando os conhecimentos existentes no hospital, visando resultados que reflitam na melhoria da gestão do hospital, e como consequência, na aprendizagem dos residentes e colaboradores;
- Contribuir com a criação de novos produtos, processos e serviços, gerando a inovação e melhorando a qualidade dos serviços prestados pelo HU-UFGD à comunidade, além de contribuir com o SUS na missão de melhorar a Saúde no país.

O Plano de Serviço de Referência e Informação está estruturado de acordo com o quadro abaixo, devendo ser reavaliado continuamente, buscando atender as necessidades de novas ações e estratégias, de acordo com as problemáticas que possam surgir.

Quadro 1 – Plano de ação.

O quê?	Onde?	Por quê?	Quem?	Quando?	Como?	Observações
Implantar e implementar o Serviço de Referência e Informação na Biblioteca HU-UFGD, com foco na área da Saúde.	Na biblioteca física e virtual do Hospital Universitário da Universidade Federal da UFGD.	Para criar um espaço propício para orientar os usuários sobre como conduzir as suas buscas, resolver um problema, sanar uma carência informacional e selecionar a informação relevante de que necessita, com enfoque e consultas (respostas a perguntas) e na prestação do serviço online.	Analista Administrativo Biblioteconomia, com o apoio de uma técnica de enfermagem, com colaboradores da Unidade de Comunicação regional 25, além da colaboração da equipe da CSB da UFGD	09/2025 até 11/2026.	Criando um plano de ação para cada função do SRI: Informativa, Consultiva, Instrutiva e Comunicativa, além de criar um plano de ação para o Serviço de referência virtual.	Utilizar como Base o Programa de Desenvolvimento de Práticas de Gestão do Conhecimento na Biblioteca HU-UFGD Integradas à Educação Continuada Promovida pela GEP no âmbito do HU UFGD. Atualizar anualmente. Parte do plano depende da liberação de espaço na Biblioteca, devolvendo o acervo desatualizado para a UFGD

Fonte: próprio autor.

Tipo do Documento	PLANO	PL.GEP.003 – Página 3/3	
Título do Documento	IMPLANTAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO – SRI DA BIBLIOTECA HU-UFGD	Emissão: 11/09/2025 Versão: 02	Próxima revisão: 11/09/2027

3. RESULTADOS ESPERADOS

- Possibilitar o acesso à informação em Saúde e promover a cultura e a aprendizagem [e o acesso à saúde] a todos os membros da comunidade do HU-UFGD,
- Criar um ambiente propício para a troca de conhecimento entre os integrantes da comunidade.
- Gerar a inovação de produtos, processos e serviços.
- Contribuir para a formação de excelência dos estudantes, residentes e colaboradores do HU-UFGD.
- Alcançar os padrões de excelência nos serviços prestados.

4. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	15/05/2023	Elaboração do plano.
02	25/08/2025	Atualização do plano.

Elaboração Vilma Aparecida Fernandes – GEP	Data: 15/05/2023
Revisão Vilma Aparecida Fernandes – GEP	Data: 25/08/2025
Validação Fuad Fayez Mahmoud – STGQ	Data: 05/09/2025
Aprovação Thiago Pauluzi Justino – Gerente de Ensino e Pesquisa Colegiado Executivo	Data: 28/08/2025 Data: 11/09/2025

Assinado eletronicamente no processo SEI 23529.009467/2023-66