



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO

SEÂNIO SALES AVELINO

PROCESSOS DE LETRAMENTO INFORMACIONAL NA BIBLIOTECA
UNIVERSITÁRIA: UMA CARTOGRAFIA DAS ESTRATÉGIAS DE BUSCA

BRASÍLIA

2025

SEÂNIO SALES AVELINO

PROCESSOS DE LETRAMENTO INFORMACIONAL NA BIBLIOTECA
UNIVERSITÁRIA:
UMA CARTOGRAFIA DAS ESTRATÉGIAS DE BUSCA

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Educação/Modalidade Profissional (PPGE/MP) da Universidade de Brasília, como parte das exigências para aquisição do grau de Mestre em Educação.

Orientadora: Professora Dra. Ormezinda Maria Ribeiro (Aya)

BRASÍLIA
2025

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

A949p Avelino, Seânio Sales
Processos de letramento informacional na biblioteca
universitária: uma cartografia das estratégias de busca /
Seânio Sales Avelino; orientador Ormezinda Maria Ribeiro
(Aya). Brasília, 2025.
102 p.

Dissertação (Mestrado Profissional em Educação)
Universidade de Brasília, 2025.

1. Biblioteca universitária. 2. Letramento informacional.
3. Serviço de referência. 4. Estratégia de busca. 5.
Mediação da informação. I. Maria Ribeiro (Aya), Ormezinda,
orient. II. Título.

SEÂNIO SALES AVELINO

PROCESSOS DE LETRAMENTO INFORMACIONAL NA BIBLIOTECA
UNIVERSITÁRIA:
UMA CARTOGRAFIA DAS ESTRATÉGIAS DE BUSCA

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Educação/Modalidade Profissional (PPGE/MP) da Universidade de Brasília (UnB), como parte das exigências para aquisição do grau de Mestre em Educação.

Orientadora: Professora Dra. Ormezinda Maria Ribeiro (Aya)

Data da defesa: 08/12/2025

Orientadora Profa. Dra. Ormezinda Maria Ribeiro (Aya) – Presidente da Banca - UnB

Prof. Dr. Francisco José Rengifo-Herrera — Membro da Banca - UnB

Prof. Dr. Hélder Sousa Santos — Membro da Banca - IFTM

Dr. Johnathan Pereira Alves Diniz– Membro Suplente - UnB

AGRADECIMENTOS

Agradeço a minha orientadora Profa. Dra. Ormezinda Maira Ribeiro (Aya) pela paciência e por ter acreditado na viabilidade do meu trabalho de pesquisa, pela compreensão e dicas valiosas como educadora.

A todos os professores do Programa de pós-graduação – Modalidade profissional em educação da Universidade de Brasília.

Agradeço aos meus pais Tereza e Luís, minhas irmãs Bia e Andreia que me apoiaram e me orgulham.

A minha companheira Yara pelo apoio durante todo o processo de escrita.

A todos os meus amigos que conheci ao longo do tempo, distantes ou presentes que tornaram mais significativa a minha jornada.

Aos bibliotecários da Universidade de Brasília que trabalham com o serviço de referência e são motivos de admiração pela excelência dos serviços prestados à comunidade.

RESUMO

O objetivo deste trabalho é descrever aspectos relacionados ao processo de ensino-aprendizagem baseado em conceitos de letramento informacional e mediação da informação como prática pedagógica na Biblioteca Central da Universidade de Brasília (BCE). A dissertação analisa os caminhos percorridos por bibliotecários e aprendizes no processo de busca informacional em ambientes virtuais. O estudo demonstra a utilização do serviço de referência na biblioteca universitária, que se caracteriza por auxiliar os pesquisadores no uso dos recursos informacionais eletrônicos para construção de estratégias de busca mais eficientes em bases de dados. Relaciona os saberes necessários à atividade laboral do bibliotecário de referência na condução do processo de busca por informação científica. O percurso metodológico utiliza a junção de duas abordagens: na primeira parte, utiliza o estudo etnográfico para observar a interação entre bibliotecários especialistas e aprendizes. Na segunda parte, emprega a análise de conteúdo para codificar as transcrições e categorização das coletas de áudios de cinco atendimentos, posteriormente examinados e organizados com a utilização do software ATLAS.ti, a fim de mapear os processos de busca informacional em ambientes virtuais pela comunidade acadêmica. O produto técnico resultante propõe um guia de apoio à biblioteca, material voltado à condução do atendimento individualizado e ao aprimoramento dos serviços de referência no âmbito da biblioteca universitária.

Palavras-chave Biblioteca universitária. Letramento informacional. Serviço de referência. Estratégia de busca. Mediação da informação.

ABSTRACT

The objective of this study is to describe aspects related to the teaching-learning process based on concepts of information literacy and information mediation as a pedagogical practice at the Central Library of the University of Brasília (BCE). The dissertation analyzes the paths taken by librarians and learners in the process of information retrieval in virtual environments. The study demonstrates the use of the reference service in the university library, which aims to assist researchers in using electronic information resources to build more efficient search strategies in databases. It relates the knowledge necessary for the work of the reference librarian in conducting the process of searching for scientific information. The methodological approach combines two approaches: in the first part, it uses ethnographic study to observe the interaction between specialist librarians and apprentices. In the second part, content analysis is used to code the transcripts and categorize the audio recordings of five consultations, which are then examined and organized using ATLAS.ti software in order to map the information search processes in virtual environments by the academic community. The resulting technical product proposes a library support guide, material aimed at conducting individualized service and improving reference services in the library environment.

Keywords: University library. Information literacy. Reference service. Search strategy. Information mediation.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Diferenças entre os termos.....	35
Quadro 2 - Abordagens pedagógicas.....	37
Quadro 3 - Processos de conhecimento e as abordagens pedagógicas.....	38
Quadro 4 - Lista de atendimentos.....	57
Quadro 5 - Códigos utilizados para mapear trechos nos atendimentos.....	59
Quadro 6 - Atendimento 1.....	60
Quadro 7 - Atendimento 2.....	61
Quadro 8 - Atendimento 3.....	61
Quadro 9 - Atendimento 4.....	62
Quadro 10 - Atendimento 5.....	62
Quadro 11 - Etapas para elaboração de estratégia.....	83
Quadro 12 - Estratégia de busca TQO.....	84
Quadro 13 - Proposta de guia de apoio para atendimento no serviço de referencia.....	85

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Organograma de serviços da BCE.....	22
Figura 2 - Aprendizagem na busca por informação	39
Figura 3 - Abordagem Subjetiva da informação.....	50
Figura 4 - Nuvem de conceitos dos trechos mapeados	58
Figura 5 - Trechos das entrevistas.....	50
Figura 6 - Intersecção de assuntos em bases de dados.....	83
Figura 7 - Modelo de letramento na BCE	87

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ACRL	Association of College and Research Libraries
ALA	American Library Association
AMI	Alfabetização Midiática e Informacional
APA	American Psychological Association
ASR	<i>Automatic Speech Recognition</i>
AUS	Atendimento aos usuários
BCE	Biblioteca Central da Universidade de Brasília
BDTD	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
Cediarte	Centro de Documentação Edgar Graef
CEP	Comité de Ética em Pesquisa
Colemed	Biblioteca do Hospital Universitário
Consuni	Conselho Universitário
Covid-19	Doença por coronavírus 2019
EMP	Setor de Empréstimo
FAL	Fazenda Água Limpa
FCTE	Faculdade de Ciências e Tecnologia em Engenharia
FCTS	Faculdade de Ciências e Tecnologias da Saúde
FUP	Faculdade UnB Planaltina
IFSP	Instituto Federal de São Paulo
ISP	Information Search Process
JBI	Joanna Briggs Institute
NGL	New London Group
NOT	Setor de Atendimento Noturno
ONG	Organização não governamental
PICO	Patient, Intervention, Comparison and Outcome
PCC	Population, Concept, Context
PCO	Population, Concept, Outcome
PPGE	Mestrado Profissional em Educação
REC	Setor de Recolocação
REF	Setor de Referência
Reuni	Planos de Estruturação e Expansão das Universidades Federais
SiB-UnB	Sistemas de Bibliotecas da UnB
TICs	Tecnologias da informação e comunicações
UnB	Universidade de Brasília
ZDP	Zona de desenvolvimento Proximal

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
1.4	A descrição do motivo da escolha do tema e a situação problema.....	16
1.5	Breve histórico profissional.....	16
1.6	Objetivos da pesquisa.....	17
2	CONTEXTUALIZAÇÃO	20
2.1	A Universidade de Brasília.....	20
2.2	A biblioteca Central no campus Darcy Ribeiro.....	20
2.3	O serviço de referência na BCE.....	23
2.4	A atuação do bibliotecário de referência: caminhos para um processo de busca.....	26
2.5	Os pesquisadores que buscam a trilha de informação no serviço de referência.....	27
3	CAMINHOS PARA LETRAMENTOS	29
3.1	letramento e aprendizagem.....	29
3.1.1	<i>Novas abordagens para novos tipos de letramentos</i>	31
3.1.2	<i>A evolução dos multiletramentos</i>	33
3.1.3	<i>Letramento no contexto de aprendizagem e cognição</i>	35
3.2	Dado informação e conhecimento: aspectos interdisciplinares da ciência da informação.....	39
3.2.1	Letramento informacional em bibliotecas universitárias.....	42
3.2.2	Processo de busca e o letramento em serviços de referência.....	44
3.2.3	Serviço de referência e a competência em informação.....	48
3.2.4	Letramento informacional e serviço de referência em bibliotecas universitárias.....	49
4	PERCURSO METODOLÓGICO	53
5	RESULTADOS DA PESQUISA	56
5.1	Análise das gravações dos atendimentos individualizados.....	56
5.2	Sistematização dos dados no software Atlas TI.....	58
5.3	Apresentação dos resumos dos atendimentos realizados.....	60
5.4	Análise de trechos selecionados com transcrição dos diálogos.....	76
5.5	Considerações sobre as gravações.....	79
6	PRODUTO TÉCNICO	81
6.1	Recursos informacionais e estratégias de busca.....	81
6.2	Contribuição da pesquisa para o aprimoramento do serviço de referência na BCE.....	84
6.3	Quais os obstáculos num processo de busca?.....	86
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	88
	REFERÊNCIAS	91
	APENDICE A - Termo de concordância Comitê de ética em pesquisa	97
	APENDICE B – Termo de autorização	98

“A compreensão crítica da alfabetização, que envolve a compreensão igualmente crítica da leitura, demanda a compreensão crítica da biblioteca” (Freire, 1981, p. 12).

1 INTRODUÇÃO

A virtualização submete a narrativa clássica a uma prova rude: unidade de tempo sem unidade de lugar (graças às interações em tempo real por redes eletrônicas, [...] a sincronização substitui a unidade de lugar, e a interconexão, a unidade de tempo. Mas, novamente, nem por isso o virtual é imaginário (Levi, 2011, p. 21).

1.1 Contexto histórico das bibliotecas aos dias atuais

As bibliotecas surgiram devido à necessidade de organizar e disseminar o conhecimento humano, configurando-se como lugares de memória, evoluindo ao longo do tempo e adaptando-se às necessidades informacionais das sociedades as quais estão inseridas. “As primeiras bibliotecas se formaram em paralelo à invenção da escrita, momento no qual o homem passa a gravar em matéria estável a substância essencial daquilo que era narrado” (Silveira, 2010, p. 2).

Para Nunes e carvalho (2016), o acesso à informação nas bibliotecas na antiguidade não era universal; existiam diversas barreiras para acessar esses materiais, e a sociedade não era letrada. Nesse sentido, essas instituições mantenedoras tinham como propósito a guarda dos livros e o acúmulo de conhecimento. No decorrer do tempo, no fim da Idade Média, a invenção da prensa móvel ampliou significativamente a produção e o acesso aos livros, um item de luxo acessível às elites dominantes.

Ainda considerando Nunes e Carvalho (2016), o avanço da disseminação dos livros na sociedade medieval permitiu o surgimento das bibliotecas universitárias em consonância com as primeiras universidades, servindo de suporte ao processo de aprendizagem entre mestres e aprendizes no âmbito acadêmico. No entanto, os livros eram muito caros e o apoio financeiro das corporações de ofício na sociedade era necessário.

Para Silveira (2010), podemos observar no Brasil, o surgimento das primeiras bibliotecas, que ocorre no período colonial para apoiar as missões de evangelização. Com a chegada de diversas ordens religiosas, como jesuítas, carmelitas, franciscanos e beneditinos, se inicia o processo de instrução de ofícios e; era importante inserir os novos cristãos na dinâmica social, e conseqüentemente ensinar um ofício útil para a economia e vida cotidiana na colônia.

De acordo com Silveira (2010), com a chegada da família Real Portuguesa, instala-se no Rio de Janeiro a Biblioteca Real, que futuramente se tornou Biblioteca Nacional (BN) e nesse período da história brasileira, surgem os primeiros cursos de nível superior, como a Faculdade de Medicina na Bahia em 1908 e a própria BN. Em 1915 se iniciou o primeiro curso

de biblioteconomia no país e conseqüentemente se expandiram as bibliotecas universitárias para promover a prática de ensino, propiciando suporte ao processo formativo educacional.

As bibliotecas universitárias atendem a sociedade conforme o contexto e as necessidades de cada período histórico. A explosão informacional do pós- Segunda Guerra Mundial, na metade do século XX, resultou numa quantidade exponencial de informação em consonância com avanços tecnológicos “na mudança do físico para o virtual é necessário refletir sobre as competências que se deve desenvolver em educadores, bibliotecários e estudantes” (Boeres, 2018, p 488).

A mediação do bibliotecário, cujo trabalho consiste na organização e disseminação do conhecimento humano, pode aprimorar as competências de acesso, busca e localização da informação em suportes digitais, tornando o processo de uso das ferramentas da biblioteca eletrônica mais intuitivo. Neste cenário, o letramento informacional na biblioteca universitária assume o papel central na formação acadêmica dos aprendizes, propiciando a autonomia do pesquisador e de acordo com Gasque (2010), tornando o pesquisador capaz de buscar, avaliar e usar a informação de modo eficaz.

1.2 A atuação do bibliotecário no ambiente universitário

Ao descrever a atuação do bibliotecário, podemos apresentar, de forma geral, os processos que se interligam para facilitar o acesso à trilha de informação. Enquanto, numa biblioteca pública, o foco da disseminação da informação está atrelado à difusão da cultura e do lazer, na biblioteca universitária a ênfase está vinculada às demandas do público acadêmico, possibilitando o acesso a periódicos científicos, livros técnicos, teses e dissertações; o registro e guarda desse conhecimento na biblioteca segue num caminho irreversível de migração do meio físico para o suporte digital.

A metáfora da trilha do conhecimento se aplica à nossa abordagem, descrevendo aspectos gerais do funcionamento da biblioteca universitária e das rotas que o pesquisador precisa estabelecer para realizar o processo de busca e localização de documentos em bases de dados. Nossa pesquisa pretende traçar uma trajetória menos sinuosa para bibliotecários e aprendizes, facilitando a compreensão dos caminhos traçados para buscar e localizar a informação científica em meio a uma intrincada rede de recursos informacionais digitais disponíveis na biblioteca universitária.

Localizar a informação disponível em meio analógico (impresso) é simples: basta consultar o catálogo da biblioteca e buscar diretamente na estante. No ambiente digital, a informação se organiza de forma descentralizada.

Nossa pesquisa percorre uma trilha de formação rumo à compreensão dos processos necessários para buscar e localizar a informação científica em suportes digitais no contexto da biblioteca universitária. A análise parte de premissas gerais, descrevendo o funcionamento de uma biblioteca universitária, até a especificidade do serviço especializado desempenhado pela equipe de referência na mediação da informação para o letramento informacional.

A pesquisa descreve, mediante observação etnográfica, a interação entre o bibliotecário de referência e o usuário¹ durante a atividade de letramento informacional. O estudo identifica os caminhos percorridos para construção da estratégia de busca na qual “contribui para garantir a qualidade, a acessibilidade e a compreensão dos conteúdos, facilitando o encontro entre informações e aqueles que delas necessitam” (Araújo et al, 2024, p 11).

1.3 A justificativa da pesquisa

A pesquisa buscou compreender as características dos atendimentos individualizados oferecidos pelo setor de referência na Biblioteca Central da Universidade de Brasília (BCE). No qual o bibliotecário realiza a mediação do processo de busca informacional e discorre sobre a didática empregada no letramento informacional aplicado ao uso de recursos informacionais.

O atendimento individualizado é um serviço oferecido pelo setor de referência na BCE e se estende às bibliotecas setoriais da Universidade de Brasília (UnB), o atendimento auxilia o pesquisador a partir de sua pergunta ou tema de pesquisa e consiste na mediação do bibliotecário na estruturação de um conjunto de palavras-chave que poderá compor a estratégia de busca em bases de dados. Por conseguinte, a pesquisa produz um guia institucional que poderá servir de apoio ao atendimento individualizado.

É oportuno para a universidade produzir material documental institucional que subsidie as atividades laborais do setor de referência. Além disso, a abordagem adotada beneficia a temática do Programa de Mestrado Profissional em Educação (PPGE), pois estabelece um vínculo entre a atividade profissional do bibliotecário e os requisitos pedagógicos de letramento e aprendizagem, inovando ao construir novas abordagens para o atendimento especializado, diante de carência de materiais nacionais que exemplificam, descrevem e propõem suporte para a condução do atendimento dos bibliotecários de

¹ O termo comum utilizado em bibliotecas é usuário. Porém, a abordagem na pesquisa está relacionada à atividade pedagógica e utilizaremos a nomenclatura aprendiz ou pesquisador.

referência em bibliotecas universitárias.

Os bibliotecários que realizam o processo de mediação informacional na maioria das bibliotecas especializadas estão inseridos em um ambiente segmentado e especializado. Isto é, a biblioteca desses profissionais está atrelada a um departamento ou a uma área específica, como saúde, educação, ciências sociais, ciências humanas etc. Por conseguinte, propor uma abordagem didática se faz necessária para um atendimento relevante em bibliotecas universitárias de médio e grande porte, no qual se enquadra o perfil da BCE.

Nosso trabalho sugere um guia de apoio complementar ao atendimento individualizado na BCE. Nesse contexto, a abordagem do bibliotecário de referência torna-se ampla e multifacetada, exigindo domínio sobre técnicas de pesquisa em fontes informacionais. O bibliotecário, ao lidar com um público multidisciplinar requer a competência para uma abordagem de atendimento generalista que seja pertinente a qualquer área de formação.

O estudo foi submetido ao comitê de ética em pesquisa (CEP) da Universidade de Brasília, registrado na Plataforma Brasil sob o número **78368424.8.0000.5540**. A pesquisa analisará a relação dialógica entre bibliotecário e pesquisador, mantendo o sigilo das identidades dos sujeitos participantes.

Serão realizadas gravações em áudio dos atendimentos, dos quais serão selecionados trechos dos diálogos com insights pertinentes da mediação do bibliotecário, que possibilita estruturar e documentar o processo de atendimento, resultando em um guia de consulta para auxílio na construção da pesquisa e busca em bases de dados.

O instrumento elaborado nesta pesquisa oferecerá subsídios para a descrição da prática laboral no serviço de referência em uma biblioteca universitária. Será possível observar a atuação do bibliotecário em uma frente de trabalho voltada para o campo pedagógico, lidando com informação e com a disseminação de saberes voltados à comunidade acadêmica, descrevendo todos os passos desde a entrada do pesquisador na biblioteca até culminar na atividade fim que é a prática de busca em bases de dados.

Os estudos sobre a temática trarão subsídios para a elaboração do produto técnico, baseando-se nas observações e análise das gravações dos atendimentos realizados pelos bibliotecários de referência. Salientamos que já existe um guia básico instrucional desenvolvido pela equipe do setor de referência da BCE, material elaborado durante a pandemia de Corona Vírus (Covid-19). Entretanto, não há especificidade na descrição do atendimento individualizado com aspectos pedagógicos.

1.4 A descrição do motivo da escolha do tema e a situação problema.

O bibliotecário de referência na biblioteca universitária ministra cursos, palestras, treinamentos e por fim, realiza atendimentos individualizados para pesquisa em bases de dados. Todavia, podem ocorrer empecilhos à mediação no serviço de referência no âmbito acadêmico, considerando aspectos relativos à construção dos saberes profissionais; desenvolver as características pedagógicas para a prática laboral demanda tempo, e dedicação.

O profissional que atua no letramento informacional precisa desenvolver um perfil comunicativo, demonstrando empatia, curiosidade, facilidade em lidar com o público e interesse na demanda do pesquisador. Além da dialogicidade do atendimento, que requer competência informacional, ocorre concomitantemente o letramento e a mediação da informação.

Nossa pesquisa descreve os processos necessários para situar a abordagem do bibliotecário durante o atendimento individualizado disponibilizado na BCE na mediação da elaboração da estratégia de busca.

Entretanto, a maior lacuna observada foi a ausência de documentação de apoio para construção de estratégias de busca, na qual o bibliotecário realiza a mediação entre os saberes de recursos informacionais disponibilizados na biblioteca à disposição do sujeito que busca atendimento individualizado. A partir de então, surge uma proposta para o título que define o nosso trabalho: “Processos de letramento informacional na biblioteca universitária: uma cartografia das estratégias de busca”.

O presente trabalho propõe elaborar um guia de apoio à atividade de atendimento individualizado do setor de referência. Neste sentido, será realizada a coleta de dados referentes aos atendimentos de bibliotecários lotados no setor de referência na BCE e estenderemos a coleta à atuação da biblioteca do campus Ceilândia, que por sua vez também oferece suporte aos atendimentos de pesquisadores do Campus Darcy Ribeiro.

1.5 Breve histórico profissional

Em 2004, ingressei no bacharelado de biblioteconomia na Universidade de Brasília. Após concluir o curso em 2009 iniciei minha jornada profissional como bibliotecário e pesquisador numa organização não governamental (ONG) denominada Anis - Instituto de Bioética, Direitos Humanos e Gênero. O trabalho era desafiador: exigia a construção das estratégias de busca e o uso de diversas bases de dados para localizar documentos para compor as pesquisas desenvolvidas. As funções como bibliotecário também incluíam

minicursos sobre uso e organização de referências em programas gerenciadores bibliográficos, como *Endnote*, *zotero* e *Mendeley* ferramentas úteis para elaboração de citações e referências bibliográficas.

Em 2013, fui nomeado servidor público, em uma unidade do Instituto Federal de São Paulo (IFSP). Os Institutos Federais abrangem desde o ensino médio técnico profissionalizante até programas de pós-graduação. Todo o processo formativo do aluno consolida-se numa mesma unidade organizacional.

A abordagem sobre o uso de recursos informacionais promovendo capacitações em bases de dados e gerenciadores de referência no IFSP, foi incentivada durante o período da pandemia de Covid-19. Nesse contexto, ocorreu a implementação, ainda que incipiente, de treinamentos e capacitações em bases de dados. A necessidade de compreensão dos processos de utilização de recursos informacionais para a biblioteca em meio digital passou ser primordial para a comunidade durante todo o período de afastamento social.

No final do ano de 2020, recebi um convite para retornar à UnB como servidor na BCE e fui lotado no setor de referência. O setor é responsável por promover o uso de recursos informacionais e oferece capacitações à comunidade acadêmica, dentre as quais gerenciadores de referência, pesquisa em bases de dados, normatização de trabalhos acadêmicos e por fim, atendimentos individualizados, nos quais o bibliotecário realiza a mediação na construção de estratégias de busca e uso de bases de dados.

Entretanto, ao exercer a prática laboral numa biblioteca de grande porte, centralizada e universitária, começam a surgir diversas indagações que motivaram a elaboração desta pesquisa. Ao realizar constantemente tarefas de ensino, a abordagem pedagógica e de letramento se faz necessária. E surgem diversas indagações: como atender de forma satisfatória os sujeitos que realizam as pesquisas? Como ser mais assertivo? A didática empregada é suficiente? Meus conhecimentos sobre os recursos informacionais são adequados para a demanda de ensino? O processo de mediação da informação é apropriado para as necessidades do pesquisador? Dentre tantas indagações que trazem à tona a interdisciplinaridade, a relação dialógica do profissional bibliotecário de referência e do aluno/pesquisador culminando em reflexões sobre letramento, aprendizagem e didática.

1.6 Objetivos da pesquisa

Diante da narrativa dos questionamentos expostos no parágrafo anterior, é possível estabelecer um paralelo entre a prática do profissional bibliotecário no serviço de referência e contextualizar nosso propósito de pesquisa, articulando saberes multidisciplinares para a

atuação do bibliotecário no atendimento aos aprendizes no uso de recursos informacionais na biblioteca universitária.

O objetivo geral desta pesquisa é descrever o processo de letramento informacional durante os atendimentos individualizados realizados pelos bibliotecários na mediação da construção da estratégia de busca em bases de dados.

Os objetivos específicos são:

- Compreender a prática do serviço de referência nos atendimentos individualizados no uso de recursos informacionais virtuais.
- Identificar as dificuldades encontradas pelos aprendizes na construção da estratégia de busca em bases de dados.
- Sugerir uma proposta de guia de atendimento básico como ferramenta de apoio ao serviço de referência na BCE por meio de um manual que descreva os processos para o atendimento individualizado.

Pergunta de pesquisa: Que saberes o aprendiz precisa desenvolver para realizar sua pesquisa no contexto virtual?

Hipótese: embora reconheçamos a importância do letramento informacional na biblioteca universitária, falta-nos uma leitura crítica do processo e de suas potencialidades, levando-se em conta hoje a relação com o universo virtual fortalecendo a mediação do bibliotecário na construção das estratégias de busca.

O trabalho será apresentado em sete capítulos, pelos quais descreveremos o percurso necessário ao pesquisador para elaboração da estratégia de busca, utilizando os recursos informacionais disponíveis na biblioteca universitária. No primeiro capítulo, falaremos sobre o motivo da escolha do tema de pesquisa e sua materialidade multidisciplinar no âmbito da educação. No segundo capítulo abordaremos o caminho trilhado que leva ao serviço de referência na Biblioteca Central da Universidade de Brasília. No terceiro capítulo, versaremos sobre os caminhos de letramentos, quais são os percursos utilizados para uso dos diferentes letramentos na biblioteca universitária. No capítulo quatro demonstraremos o percurso metodológico, relatando o método de coleta realizada mediante observação etnográfica no serviço denominado atendimento individualizado. No capítulo cinco, traremos os resultados organizados a partir da análise de conteúdo, dados obtidos a partir das vivências dos bibliotecários durante os atendimentos individualizados realizados no serviço de referência, tarefa acompanhada e que resultou nas gravações dos diálogos entre bibliotecário e aprendizes. No capítulo seis será demonstrado o produto técnico, que é uma sugestão de guia de apoio para

os processos de mediação e letramento nas bibliotecas da Universidade de Brasília, e por último, traremos as considerações finais versando sobre as limitações da pesquisa, as especificidades observadas e sugestões de abordagens futuras.

2 CONTEXTUALIZAÇÃO

O que caracteriza a biblioteca digital é uma mudança de tecnologia e de atividade conexas e não de funções. Ou melhor, na chamada sociedade da informação o papel de quem sempre trabalhou na mediação da informação continua inalterado, senão ampliado. (Tammaro e Salarelli, 2008, p. 75).

2.1 A Universidade de Brasília

A UnB é uma das principais instituições de ensino no Brasil, conforme o último relatório de gestão apresentado pela reitoria. Em 2023 a universidade ofertou 356 cursos, dos quais 103 de graduação, 106 programas de mestrado e 75 programas de doutorado. Em 2023, havia 54.567 alunos matriculados e 7.070 egressos, dos quais 1.291 tornaram-se mestres e 535 concluíram o doutorado. Esses números demonstram a relevância da UnB no cenário nacional em diversas áreas do conhecimento.

A UnB é uma instituição multicampi, com as unidades de Planaltina – Faculdade UnB Planaltina (FUP), Ceilândia – Faculdade de Ciências e Tecnologia da Saúde (FCTS) e Gama - Faculdade de Ciências e Tecnologia em Engenharia (FCTE), construídas durante o Programa de Apoio a Planos de Estruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni) que visava contribuir com a expansão e acesso ao ensino superior em diversas regiões no Brasil. Além disso, também está atrelada à UnB a Fazenda Água limpa (FAL) que possui uma área de 4,3 mil hectares.

Brasília tinha apenas dois anos quando ganhou sua universidade federal. A Universidade de Brasília foi inaugurada, em 21 de abril de 1962, com a promessa de reinventar a educação superior, entrelaçar as diversas formas de saber e formar profissionais engajados na transformação do país. A construção do campus brotou do cruzamento de mentes geniais. O inquieto antropólogo Darcy Ribeiro definiu as bases da instituição. O educador Anísio Teixeira planejou o modelo pedagógico. O arquiteto Oscar Niemeyer transformou as ideias em prédios (UnB, 2024).

A universidade se divide em departamentos, cursos, unidades administrativas e bibliotecas. Na UnB, há diversas bibliotecas espalhadas pelas cidades satélites do Distrito Federal. Vamos falar um pouco mais sobre o papel da BCE nesse ambiente universitário para apoiar o desenvolvimento do tripé ensino-pesquisa e extensão.

2.2 A biblioteca Central no campus Darcy Ribeiro

Ao longo do tempo, as bibliotecas evoluíram e foram se especializando em diversos tipos, como biblioteca pública, escolar, especializada e universitária. As bibliotecas universitárias ocupam lugar de destaque na sociedade, auxiliando o desenvolvimento científico

e tecnológico. Elas “estão ligadas historicamente ao desenvolvimento humano e social, e neste sentido também exercem um importante tarefa para a mediação da informação” (Nunes; Carvalho, 2016, p. 175), relevante para o processo educativo e

a educação é um ato dinâmico, crítico e transformador. Dessa forma, a biblioteca universitária deve extrapolar o caráter conservador, estático, de simples armazenador da informação, passando a agir como centro de aprendizagem dinâmica e participativa, ou seja, ao mesmo tempo em que é responsável conservação e transmitir o conhecimento, atua na sua transformação, assim a mesma representa um importante papel nessa vida acadêmica atual, pois é ela a responsável pela gestão das informações e dos materiais que registram o conhecimento. É ela que vai criar uma relação entre o saber e as pesquisas que estão sendo práticas constantemente nas universidades, definindo e possibilitando que os caminhos sejam cada vez mais ágeis e relevantes, usando, para isso, todas as ferramentas que as tecnologias hoje permitem (Alcântara; Bernadino, 2013, p. 3).

A Lei n.º 3.998, de 15 de dezembro de 1961, autorizou a criação da Fundação Universidade de Brasília e estabeleceu a criação de uma Biblioteca Central no Campus Darcy Ribeiro. O arquiteto responsável pelo projeto da BCE, José Galbinski (1933-2023), concebeu o edifício com estética brutalista, caracterizada pelo uso de concreto aparente. Em 12 de março de 1973, data que coincide com o aniversário do bibliotecário, escritor e poeta Manuel Bastos Tigre (1882-1957), o prédio definitivo foi inaugurado.

A biblioteca é fundamental para a universidade, consolidada como espaço de democratização da informação, no qual o conhecimento científico é tratado, organizado e disseminado. A BCE está localizada no Distrito Federal, no Campus Darcy Ribeiro, e ocupa uma área de 17.995,87m². A biblioteca tem um regimento próprio, aprovado pelo Conselho Universitário (Consuni) em 2022, que estabelece as normas e diretrizes para o funcionamento.

Art. 2º A BCE tem por finalidade: I. propor e coordenar a implantação de política de informação científica e acadêmica relacionadas com o ensino, pesquisa e extensão; II. coordenar atividades de gestão da informação resultante e necessária para a realização da pesquisa, desenvolvimento e inovação; III. coordenar atividades de gestão da informação resultante e necessária para o processo de ensino e aprendizagem presencial e à distância; IV. contribuir para a fortalecimento do diálogo entre a UnB e a sociedade por meio de processos de gestão e de comunicação da informação derivada e destinada às atividades de extensão; V. ser fiel depositária da produção intelectual decorrente das atividades de ensino, pesquisa e extensão com vistas a constituir memória institucional da UnB; VI. promover a visibilidade da produção intelectual da UnB com o propósito de contribuir para a sua internacionalização; VII. coordenar o Sistema de Bibliotecas da UnB (SiB-UnB); VIII. promover a integração do SiB-UnB às políticas institucionais de ensino, pesquisa e extensão da universidade. (BCE, 2022, p. 04.)

A UnB tem um sistema integrado de bibliotecas SiB-UnB, comandado pela BCE. Esse sistema integra os acervos da BCE, Campus Ceilândia, Campus Gama, Campus Planaltina, Centro de documentação Edgar Graef do curso de arquitetura (Cediarte) e a Biblioteca do

Hospital Universitário (Colemed).

As divisões e subdivisões hierárquicas dos setores da BCE estão detalhadas no organograma publicizado no site institucional, a estrutura é “composta pela Direção, Direção-adjunta, seus conselhos consultivo e técnico, cinco coordenadorias, treze setores e a Comissão Permanente de Projetos” a seguir o organograma da BCE:

Figura 1 - Organograma administrativo da BCE



Fonte: site da BCE (2022)

Na BCE há cinco coordenações que se dividem em comunicação, administração geral, gestão da informação digital, desenvolvimento dos acervos e setor de atendimento aos usuários. O atendimento aos usuários (AUS) é o canal direto da biblioteca com o público.

A coordenadoria do AUS incorpora diversos serviços desde o atendimento geral de pessoas que vão apenas usar o espaço físico da biblioteca para estudar, ao atendimento especializado de um pesquisador da pós-graduação com dúvidas sobre otimizar estratégias de busca para localizar um assunto peculiar em sua pesquisa. Há um percurso na busca por informação especializada em fontes informacionais que conduz o sujeito diretamente ao Setor de Referência (REF).

2.3 O serviço de referência na BCE

O serviço de referência, como destaca Cunha e Cavalcanti (2008), é disponibilizado diretamente ao usuário que busca informação. A atividade ampara a pesquisa acadêmica ao instruir e mediar a seleção dos recursos físicos e digitais disponibilizados na biblioteca universitária.

O atendimento é realizado pelo bibliotecário de referência que pode ser designado para prestar serviços de educação e treinamento ao usuário com a finalidade de “proporcionar o aproveitamento racional e metódico dos recursos informacionais” (Cunha e Cavalcanti, 2008, p. 54).

A BCE se divide diversos setores e coordenadorias, conforme ilustrado anteriormente na figura 1. Neste contexto hierárquico, o REF está vinculado à Coordenadoria de Atendimento ao Usuário AUS que agrega quatro setores distintos.

- 1- Setor de Empréstimo (EMP) – responsável pelos empréstimos de materiais físicos;
- 2- Setor de Recolocação (REC) – guarda e organização dos materiais físicos;
- 3- Setor de Atendimento Noturno (NOT) – atendimento geral no período noturno;
- 4- Setor de Referência (REF) – atendimento especializado de apoio à pesquisa.

A função do setor é auxiliar os pesquisadores na busca e recuperação de informação científica, promovendo os acervos, prestado orientações básicas sobre recursos informacionais, ministrado diversos cursos e conduzindo o pesquisador na construção de pesquisas mais precisas e na elaboração de estratégias de busca em ambientes virtuais. A informação é “disseminada por meio de inúmeras características e dimensões, às vezes combinando textos, sons e imagens. Essa aparente facilidade de acesso e profusão oculta uma necessidade crescente de ferramentas e métodos para a melhor apropriação” (Azevedo e Ogécime, 2020, p.3). Dentre as funções desempenhadas pelo setor relacionadas ao ensino, estão descritas no trecho a seguir no regimento interno da BCE, no art. 21

- I. coordenar e integrar as atividades de atendimento aos usuários presencial e remotamente;
- II. planejar e coordenar ações de promoção da aprendizagem informacional voltadas para a comunidade interna e externa à Universidade em benefício das atividades de ensino, pesquisa e extensão;
- III. coordenar a realização periódica de estudos de usuários e, com base nestes orientar a elaboração de políticas, normas e/ou procedimentos voltados para o atendimento aos usuários e satisfação de suas necessidades de informação; (BCE, 2022, p. 11).

O REF oferece atendimentos de apoio à pesquisa ao ministrar diversas capacitações e ao auxiliar os pesquisadores em suas estratégias de busca em bases de dados. As capacitações são disponibilizadas presencialmente para turmas de até 40 alunos ou de forma remota síncrona via plataforma Teams®. O serviço de referência abrange as capacitações listadas a seguir:

- Pesquisa em base de dados;
- Conheça a BCE – produtos e serviços;
- Gerenciadores de referência bibliográfica;
- Normas de documentação - Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT);
- Currículo Lattes;
- Comunicação e divulgação científica.

O setor presta atendimento individualizado nas modalidades presencial e virtual a alunos de pós-graduação e de iniciação científica. Os materiais atualmente utilizados no REF foram readequados pelo setor durante o período de isolamento social na pandemia de Covid-19. A documentação desenvolvida abrange a identidade visual dos slides das capacitações, o conteúdo programático e o *checklist* de procedimento documentado.

A UnB oferece acesso a bibliotecas virtuais, diversas coleções de bases de dados nacionais e internacionais, algumas assinadas de forma avulsa com recursos próprios da universidade para suprir recursos informacionais não inclusos no Portal de Periódicos da Capes, a seguir:

1. Jstor – *Journal Storage* (livros e artigos científicos);
2. *Best practice* (prática baseada em evidência para decisões clínicas na área da saúde);
3. Minha Biblioteca (livros digitais);
4. *Target* – ABNT (Normas ABNT, ISO e Diários Oficiais no Brasil);
5. *Scival* (Plataforma analítica de métricas de produção científica);
6. Portal de Periódicos Capes (Repositório de diversas bases de dados nacionais e internacionais mantido pelo Governo federal brasileiro, tem indexado atualmente mais de 340 bases de dados em diversas áreas do conhecimento).

As capacitações no REF são oferecidas de forma síncrona e assíncrona; as gravações das capacitações assíncronas constituem um recurso de suporte. Entretanto, a interação aluno-bibliotecário é um processo dialógico, a abordagem síncrona é mais efetiva para otimizar a aprendizagem dos conteúdos apresentados. A tecnologia funcionará sempre como ferramenta

de suporte, estabelecendo uma ponte entre o usuário e a informação disponibilizada na biblioteca.

2.4 O serviço de atendimento individualizado

O Atendimento individualizado é um dos serviços executados por bibliotecários de referência em bibliotecas universitárias e consiste em orientação para uso de recursos informacionais. Nesse sentido, o bibliotecário busca aprimorar os saberes do pesquisador na busca por informação, agindo como educador, acelerando o processo de pesquisa com foco nas necessidades desses usuários. Esse processo também é denominado serviço de referência educativo, a modalidade do serviço se desenvolve nas bibliotecas como prática de letramento que tem como finalidade “[...]capacitar e treinar os usuários para a utilização de recursos e fontes informacionais, de forma que consigam suprir suas próprias demandas informacionais” (Pintro; Varvakis; Inomata, 2017, p. 339).

O atendimento individualizado é ofertado para a comunidade acadêmica online via plataforma *Teams*® ou presencialmente na BCE, realizado por um bibliotecário com o intuito de aprimorar o uso de recursos informacionais, se estabelecendo como uma atividade de letramento informacional. O atendimento promove o pensamento inferencial, diversifica e por fim especifica os descritores da estratégia de busca. Por conseguinte, tornando o pesquisador autônomo e consciente da aplicabilidade numa estratégia de busca efetiva.

A solicitação do serviço de atendimento individualizado é realizada mediante formulário eletrônico, no qual o pesquisador descreve as informações que serão úteis para a entrevista de referência. Na descrição da solicitação são inseridas informações básicas do projeto de pesquisa, dentre as quais: a) objeto de pesquisa; b) pergunta de pesquisa; c) as palavras-chave utilizadas em português; d) palavras utilizadas em inglês; e) palavras utilizadas em espanhol.

Com o formulário preenchido, a equipe do REF agenda o atendimento, que geralmente leva em média, uma hora. Caso o período de uma hora seja insuficiente, poderá ocorrer um novo agendamento, a depender do nível de conhecimento do pesquisador ou da fase do desenvolvimento da pesquisa. O letramento demanda interação, orientação e adaptação às necessidades individuais dos aprendizes. Embora a tecnologia ofereça acesso ilimitado à informação, ela não substitui o papel fundamental do bibliotecário mediador, que procura “entender o usuário a partir de suas necessidades na busca e recuperação da informação nos mais diversos suportes e fontes de informação” (Azevedo; Ogécime, 2020, p.3).

O processo realizado no atendimento individualizado ao apoio à pesquisa acadêmica visa atender às necessidades, objetivos e contexto únicos de cada aprendiz. A abordagem adotada busca capacitar o pesquisador, antecipar suas demandas e facilitar o alcance de seus objetivos, criando uma experiência de suporte personalizado. e considera o histórico, interesses, o tema da pesquisa e os desafios específicos do aprendiz, oferecendo um serviço contextualizado e relevante.

2.4 A atuação do bibliotecário de referência: caminhos para um processo de busca

Os bibliotecários do serviço de referência enfrentam diversos desafios, como a necessidade de atualização constante no uso das bases de dados, no aprimoramento de práticas de ensino-aprendizagem e na construção de materiais de suporte à pesquisa. Em relação ao letramento informacional ocorre a necessidade de avaliar criticamente a qualidade da informação que é disseminada, analisando a integridade e relevância dos assuntos buscados em diversas mídias e, por conseguinte, desenvolvendo habilidades pedagógicas para mediar o processo de busca.

O exercício profissional especializado, na mediação da informação, situa os processos que compõem a abordagem deste trabalho ao observar a junção de saberes biblioteconômicos e pedagógicos. Para Accart (2012), a biblioteca deve preocupar-se com sua imagem perante o público, assegurando um ambiente propício à difusão do conhecimento.

O serviço de referência, amparado por um bibliotecário especialista, reflete a prática de atendimento ofertada na instituição. O aprendiz deve ser a figura central da política de atendimento, e esse serviço ainda desempenha diversas funções, como “recepção, orientação, informação, pesquisa de informações, capacitações dos usuários etc.” (Accart, 2012, p. 33).

Conforme afirma Souto (2010), o bibliotecário de referência desempenha um papel fundamental na organização e disseminação da informação, possibilitando aprimorar a capacidade do pesquisador de atingir o seu propósito de pesquisa, colaborando na otimização do acesso aos diversos conteúdos digitais oferecidos à comunidade acadêmica. Nossa pesquisa busca compreender ~~os peralços durante~~ o processo de mediação estabelecido pelo bibliotecário na condução de pesquisa em bases de dados.

A dissertação é descritiva, reflexiva e construída numa abordagem narrativa, que explora o processo dialógico do letramento informacional. A mediação de um bibliotecário pode tornar a elaboração da estratégia de busca mais eficiente. “tendo um papel mais substancial no processo de criação da informação ao facilitar o acesso: encontrando, distribuindo e resumizando o conhecimento” (Jesus; Cunha, 2019, p. 13).

2.5 Os pesquisadores que buscam a trilha de informação no serviço de referência

A biblioteca propicia uma trilha de conhecimento, situando os aprendizes na aquisição de novos saberes. A produção, uso e disseminação de informação científica são atividades do cotidiano de professores, alunos e pesquisadores. Nesse contexto educacional, os aprendizes obtêm a oportunidade de “ter acesso às fontes de informação relevantes e com qualidade é imprescindível para desenvolver as atividades de ensino, pesquisa e extensão, que constituem o tripé da universidade brasileira” (Cerqueira; Nascimento; Mata, 2017, p. 82).

A utilização da informação de maneira eficiente e eficaz é fundamental para o desenvolvimento acadêmico dos pesquisadores na universidade. No entanto, a informação disponível na web é descentralizada, a quantidade exorbitante de conteúdos informacionais sem critérios de mediação pode se tornar um obstáculo ao aprendiz. O excesso de informação causa mais incertezas que avanços ao desenvolvimento das pesquisas no âmbito acadêmico.

A ciência permite ao ser humano a busca pela compreensão da realidade e dos fenômenos do universo. Os pesquisadores e cientistas procuram conhecer como a natureza opera mediante um estudo apoiado em técnicas, métodos, teorias, hipóteses, observações, experimentos e conclusões que possam fundamentar as descobertas. (Silva; Fárias, 2019, p. 53).

Os sujeitos que compõem a população solicitante dos serviços especializados na biblioteca universitária são alunos, professores, servidores da universidade e ocasionalmente pesquisadores externos que buscam num diálogo com um bibliotecário de referência, compreender as funcionalidades dos recursos informacionais.

O aprendiz que procura o serviço de referência na biblioteca universitária demonstra a concepção clara da ideia central de sua pesquisa, do conceito a ser buscado e, geralmente, tem o objeto de pesquisa previamente delimitado. Entretanto, no momento prático de realizar a tarefa de buscar e localizar as informações em fontes informacionais digitais que incluem teses, dissertações, artigos científicos, relatórios técnicos, patentes e decisões judiciais, acaba se perdendo no emaranhado das tecnologias da informação (TICs).

A quantidade de recursos informacionais disponibilizados numa biblioteca universitária é exponencial. Embora o caminho trilhado para localizar um livro na estante seja direto, o trajeto para localizar as fontes informacionais no ambiente virtual apresenta-se mais sinuoso, tornando indispensável a mediação do bibliotecário para a aplicação de práticas de refinamento de busca, aspecto comum nos atendimentos nos quais

não é raro pesquisadores procurarem um bibliotecário ou colegas de pesquisa afirmando que não existe nada publicado sobre seu tema de pesquisa ou que encontrou poucos resultados. A experiência profissional mostra que algumas destas situações são resultantes de uma estratégia de busca mal construída, o uso de descritores incorretos ou até mesmo a escolha inadequada da base de dados (Araújo, 2020, p. 104).

Existem diversos caminhos para buscar e localizar a informação na biblioteca universitária. Nesse caso, para contextualizar nossa observação sobre o serviço de referência trazemos uma leitura multidisciplinar, dividindo o percurso do macro ao micro, no qual se insere o REF no contexto das bibliotecas na Universidade de Brasília.

Listamos, num processo dedutivo, todo o caminho trilhado que culmina na prática de busca informacional no âmbito acadêmico. A transmissão de conhecimento ocorre em duas vertentes: a primeira traz subsídios para inserção do letramento atrelado ao ponto de vista pedagógico; e, num segundo momento, ocorre a contextualização do bibliotecário de referência na mediação da trilha da informação que conduz o pesquisador no processo de elaboração da estratégia de busca em bases de dados.

3 CAMINHOS PARA LETRAMENTOS

Letramentos dizem respeito a como lidar com a comunicação em um contexto não familiar e aprender com seus sucessos e fracassos, enquanto se navega por novos espaços sociais e se encontram novas linguagens (Kalantzis, Cope e Pinheiro, 2020, p. 23).

3.1 letramento e aprendizagem

No decorrer da pesquisa vamos relacionar a prática do letramento ao contexto da atuação do bibliotecário de referência na biblioteca universitária. Todavia, é vital contextualizar historicamente a definição de alfabetização, segundo Soares (2018), é um processo de aquisição do código escrito que envolve habilidades conjuntas de leitura e escrita, e por conseguinte, resulta no processo de expressão comunicacional e de compreensão de significados. “A natureza complexa do processo de alfabetização, com suas facetas psicológica, psicolinguística, sociolinguística e linguística, é preciso acrescentar os fatores sociais, econômicos, culturais e políticos que o condicionam” (Soares, 2018, p. 26).

O “letramento é, pois o resultado da ação de ensinar ou de aprender a ler e a escrever: o estado ou a condição que adquire um grupo social ou um indivíduo como consequência de ter-se apropriado da escrita” (Soares, 2010, p. 18). O pesquisador utiliza recursos de habilidades conjuntas de leitura e escrita e ainda afirma que, “o processo de alfabetização é, fundamentalmente, um processo de transferência da sequência temporal da fala para a sequência espaço-direcional da escrita” (Soares, 2018, p. 23).

Habilidades cognitivas e metacognitivas que incluiriam a capacidade de interpretar ideias, de fazer analogias, de perceber o aspecto polissêmico da língua, seus diversos sentidos, entre eles a ironia, de construir inferências, de combinar conhecimentos prévios com a informação textual, de alterar as previsões iniciais, de refletir sobre o que foi lido, sendo capaz de tirar conclusões e fazer julgamentos sobre as ideias propostas (Maomoni; Ribeiro, 2006, p. 293).

Para Soares (2018) o letramento é o processo mais avançado de leitura e escrita que ganhou força no final do século XX. Embora as definições apresentem divergências na nomenclatura a base conceitual observada nos documentos encontrados guardam similaridade.

Assim, é em meados dos anos 1980 que se dá, simultaneamente, a invenção' do letramento no Brasil, do *illettrisme*, na França, da literacia, em Portugal, para nomear fenômenos distintos daquele denominada alfabetização, *alphabétisation*. Nos Estados Unidos e na Inglaterra, embora a palavra *literacy* já estivesse dicionarizada desde o final do século XIX, foi também nos anos 1980 que o fenômeno que ela nomeia, distinto daquele que em língua inglesa se conhece como *reading instruction*, *beginning literacy*, tornou-se foco de atenção e de discussão nas áreas da educação e da linguagem, o que se evidencia no grande número de artigos e livros voltados para o tema (Soares, 2018, p. 31).

Para Soares (2018), os conceitos de letramento e alfabetização se mesclam, se entrelaçam, pois ambos abordam o desenvolvimento conjunto de leitura e escrita e, por conseguinte, no domínio de habilidades ligadas a compreensão do sentido das palavras, mediante expressão e compreensão de significados. “dissociar alfabetização e letramento é um equívoco nas atividades de leitura e escrita, nas práticas sociais que envolvem a língua escrita” (Soares, 2018, p. 45), e “o ensinar e o aprender são instâncias do ensino que ocorrem pela mediação dos significados textuais. Nesse sentido, a aprendizagem ocorre de acordo com o interesse daqueles que ensinam e daqueles que desejam aprender” (Batista; Ribeiro, 2017, p. 125).

Podemos situar a observação sobre a literacia proposta por Barton (1994) que subsidia os estudos de Soares (2018), ao considerar aspectos além da etimologia, contextualizando a diversidade de significados do conceito de letramento.

Os dicionários codificam algumas visões de uso, e as definições de dicionário podem ser um ponto de partida útil no caminho para uma visão mais ampla da literacia, ou uma teoria da literacia. Precisamos de uma maneira de falar sobre literacia que possa abranger essas definições. Nesta seção, explorarei o que pode ser aprendido com os dicionários e as informações que eles fornecem. Eles são um ponto de partida útil, desde que não confundamos o significado de uma palavra com sua etimologia e não estejamos buscando um significado real ou literal. Embora ocorra uma ligação, as definições do dicionário também precisam ser diferenciadas do uso real que as pessoas fazem do sentido das palavras na fala cotidiana. As palavras leitura, escrita e literacia têm muitos significados. A leitura pode ir desde a pronúncia mecânica do leitor de notícias até os inúmeros níveis de interpretação de um texto. No sentido de compreender significados, a leitura sempre foi aplicada a uma ampla gama de fenômenos, incluindo a leitura de barômetros, folhas de chá e expressões faciais. Agora, a palavra foi ampliada para incluir as diferentes interpretações que as pessoas (leitores) podem ter de um poema, um romance ou um filme. Ler é desconstruir. (Barton, 1994, p. 19, tradução nossa).²

No processo de aprendizagem é essencial o uso da linguagem no contexto social, no qual o pesquisador desenvolve competências para localizar e avaliar a informação para tomada de decisão. O desenvolvimento dessa competência ocorre por meio do letramento informacional, e “nota-se que o cidadão iletrado demonstra dificuldades na produção de conhecimento, uma

² dictionaries codify some view of usage, and dictionary definitions can be a useful starting-point on the way to a broader view of literacy, or a theory of literacy. We need a way of talking about literacy which can encompass these definitions. In this section I will explore what can be learnt from dictionaries and the information they provide. They are a useful place to start, as long as we do not confuse the meaning of a word with its etymology, and we are not searching for some real or literal meaning. Although there is obviously a link, dictionary definitions also need to be distinguished from people's actual usages of words in everyday speech. The words reading, writing and literacy have many meanings. Reading can go from the mechanical uttering of the newsreader to the innumerable levels of interpreting a text. In the sense of understanding meanings, reading has always been applied to a wide range of phenomena, including the reading of barometers, tea leaves and facial expressions. The word has now been extended to include the different interpretations people (readers) might have of a poem, a novel or a film. Reading is deconstructing. (Barton, 1994, p. 19).

vez que ele não é incapaz de empregar as informações assimiladas nas práticas sociais” (Maranhão; Carvalho; Silva, 2013, p.9), pois “somos resultados dos discursos que construímos e que nos constroem e esses são materializados em forma de textos que se realizam nos gêneros sistematizados segundo a exigência de cada situação comunicativa” (Batista; Ribeiro, 2017, p. 6).

3.1.1 Novas abordagens para novos tipos de letramentos

Os termos letramento e letramento informacional culminam no desenvolvimento de novas formas de aprendizagem que são aplicáveis ao uso de mídias nas quais “todos os tipos de alfabetização são importantes e necessários para que se efetivem os processos de aprendizagem e construção do conhecimento” (Soares; Estabel, 2022, p. 4). No uso dessas mídias, podemos incluir o conceito de “literacia acadêmica que se refere “ao domínio das práticas de leitura e escrita de textos científicos e de teor acadêmico, e faz parte de um rol de literacias necessárias para o sucesso universitário e profissional na sociedade contemporânea” (Corrêa; García-Quismodo, 2020, p.3).

Sobre as escolas do século XX, podemos agregar o processo de ensino nas universidades, e para Baltar et al. (2011), essas instituições estão inseridas numa prática social nas quais se insere o letramento acadêmico “como um conjunto de habilidades de leitura e escrita adquiridas a partir de um contexto de formação profissional superior e vinculadas aos diversos valores atribuídos às práticas de leitura e escrita pelos sujeitos envolvidos” (Macedo, Neves-Júnior, 2016, p. 69).

O conceito de literacia acadêmica se insere na elaboração do discurso científico. No entanto, ocorre a inclusão de uma nova camada de informação direcionada ao ambiente virtual, que favorece o letramento para o uso das TICs em que

o termo literacia digital surge no contexto atual como um conjunto de competências necessárias para que o sujeito seja capaz, além de ler, escrever com o uso das TIC, mas também de compreender sobre o uso que faz das TIC, ou seja, ser capaz de buscar a informação, selecioná-las, analisá-las de forma crítica e ser capaz de transformar esta informação, seja para seu conhecimento ou para produzir uma nova informação ou conhecimento (Giacomazzo; Oliveira, 2016, p. 5).

Já a abordagem de Valente (2022) infere que a definição do letramento digital pode ser descrita na literatura como sinônimo de literacia digital

relacionado com a compreensão e utilização da informação apresentada por meio de computadores. No entanto, com a disseminação e a pluralidade dos tipos de informação como textual, imagética, visual, sonora, a questão não é mais sobre saber o que e quando aplicá-las, mas entender o letramento digital como uma competência mais ampla, incluindo a capacidade para acessar, analisar, criar, refletir e agir, usando

o poder da comunicação e da informação (Valente, 2022, p. 200).

Os conceitos sobre o letramento, restritos às práticas de leitura e escrita, são insuficientes para as demandas sociais. Por conseguinte, as habilidades de domínio no uso de ferramentas digitais agregam à prática do letramento digital ao processo educativo. De acordo com Corrêa e Garcia-Guismo (2020), é imprescindível orientar o aluno para desenvolvimento dessas novas competências de letramento, visando a compreensão de diferentes gêneros textuais, direcionados a um ambiente de virtualização e utilização de artefatos tecnológicos, o que consequentemente propicia o “desenvolvimento de competências indispensáveis ao “manuseio de ferramentas que contribuem para a leitura e escrita utilizando a tecnologia digital” (Boeres, 2018, p. 490).

Com a disseminação das tecnologias digitais e das mídias digitais no início dos anos 2000, foi importante distinguir o usuário que sabia simplesmente utilizar os recursos básicos oferecidos por essas tecnologias, ou seja, o alfabetizado digital, daquele que sabia explorar outros recursos dessas tecnologias, como fotografia, vídeo, animação, sendo considerado, portanto, o letrado digital (Valente, 2022, p. 200).

Segundo Batista e Ribeiro (2017), o acesso a diversas ferramentas digitais se traduz numa nova representação do mundo, resultando numa convergência de multimodalidades, na qual são compreendidos e interpretando sob o contexto da interação social, exigindo a construção de novas mídias e de novas formas de produzir conteúdo. “O texto multimodal oferece um modo de leitura em que o leitor é o próprio designer, aquele que estabelece ordens de engajamento, de acordo com o seu interesse” (Batista; Ribeiro, 2017, p. 127).

Porém, ter acesso ao artefato digital dominando apenas a leitura e escrita, “não garante por si só o desenvolvimento de habilidades necessárias para que o sujeito obtenha êxito mediante as exigências de uma sociedade letrada” (Morais, 2009, p. 1).

A ampliação do conceito de letramento para letramento digital é simplesmente a ideia de interação, ou melhor, a ação de interagir, para além de interpretar. O sujeito tem a possibilidade de, nas práticas de leitura e escrita, além de interpretar e repercutir sua interpretação no seu convívio social, avançar nas práticas interagindo com o texto, onde a interação passa a ser uma intervenção (Araújo, 2008, p. 3).

Como pontua Fiad (2017), o letramento não é um conceito singular e sim plural pois converge com a multimodalidade já mencionada por Batista e Ribeiro (2017) como recurso para produzir conhecimento em diferentes modos e consequentemente

não há um letramento, mas letramentos, a depender dos significados atribuídos por diferentes grupos sociais. Essa concepção de letramento é sustentada a partir de estudos etnográficos realizados em vários contextos no mundo e é distinta do que

Street ³denomina de modelo autônomo do letramento, que privilegia as habilidades técnicas, supostamente uniformes em todos os contextos (Fiad, 2017, p. 90).

3.1.2 A evolução dos multiletramentos

Nas palavras de Batista e Ribeiro (2017), o uso das tecnologias de educação permeia o processo de multimodalidade, permitindo a comunicação em diferentes sistemas semióticos que resulta em multiletramentos - trazendo sentidos e significados além do texto escrito. “A comunicação visual não só representa o mundo, mas também estabelece uma interação social, com ou sem o acompanhamento do texto escrito. São essas particularidades que constituem um texto multimodal” (Batista; Ribeiro, 2017, p. 129).

A semiótica e o letramento estão interligados, visto que ambos se preocupam com a significação em diversos contextos no processo comunicativo considerando que

[a]multimodalidade está na linguagem e no mundo. Uma vez que o olhar multimodal movimenta-se cada vez mais para o centro da educação emergem questões com base na compreensão de que conhecimentos acerca da teoria multimodal são necessários para lidar com a aprendizagem e com a avaliação porque vivemos em um mundo constituído de significados multimodais A perspectiva semiótica social, por conseguinte, busca compreender os significados dos textos cujos recursos semióticos representam as relações sociais e os eventos discursivos que permeiam a sociedade (Batista; Ribeiro, 2017, p. 127).

Para Valente (2022) as mídias digitais estabelecem diferentes perspectivas para o processo de leitura e escrita, fato que ocorria tradicionalmente de forma linear e sequencial, o surgimento da multimodalidade possibilita o uso de recursos imagéticos simultâneos inserindo uma nova camada de artefatos. Como exemplo nas manifestações midiáticas nas quais “imagens e escrita interagem de forma complexa para dar forma ao texto, as mais diversas propagandas televisivas, videoclipe na internet, ou gêneros publicitários” (Terra, 2013, p. 35).

Além disso, deve considerar os letramentos multissemióticos exigidos pelas interações contemporâneas, ampliando a noção de letramentos para o campo da imagem, do som, de outras semioses que não somente a escrita. O conhecimento e as capacidades relativas a outros meios semióticos estão ficando cada vez mais necessários no uso da linguagem, tendo em vista os avanços tecnológicos. As cores, as imagens, os sons, o design, o layout etc., que estão disponíveis na tela do computador e em muitos materiais impressos, têm transformado o letramento autônomo em um tipo de letramento insuficiente para dar conta dos letramentos necessários para agir na vida contemporânea (Baltar et al., 2011, p. 96).

O *New London Group* (NLG),⁴ conforme o relato de Pinheiro (2016), é o grupo precursor

³ Brian V. Street (1943-2017) foi professor no King's College de Londres foi um dos principais teóricos sobre letramento. Fonte: <https://www.readinghalloffame.org/node/638>

⁴ *New London Group* – O Grupo de Nova Londres é formado por dez pesquisadores de diferentes áreas relacionadas à educação linguística. São eles: Courtney Cazden, Bill Cope, Norman Fairclough, Jim Gee, Mary

da perspectiva dos “multiletramentos” numa visão semiótica dos textos e considera que o letramento grafocêntrico é insuficiente para conceituar os diversos modos de letramentos. O NLG pondera que há mais de uma forma ampliada de desenvolver os letramentos no ambiente de aprendizagem.

O letramento, na concepção do NLG, se estabelece na construção de sentidos como visual, auditivo, espacial, comportamental e gestual. Inclusive, “resultaram, então, na elaboração de um manifesto do grupo, publicado em 1996, chamado a *pedagogy of multiliteracies: desingning social futures*” (Kalantzis, Cope e Pinheiro, 2020, p. 19).

O grupo propôs um conceito-chave da pedagogia dos multiletramentos: o *design*- uma (re)apropriação do termo "*design*" da dimensão profissional (mundo do trabalho) para as outras duas dimensões da vida social (pessoal e de participação cívica), na tentativa de colocá-las também sob escrutínio de interpretações e ressignificações possíveis em diferentes contextos. [...] Segundo o NLG, o que subjaz a todo o processo de *design* é a ideia de que o estudante deve reconhecer e usar os "*designs* disponíveis" (*available designs*) de várias modalidades materiais/simbólicas para planejar, construir (*designing*), e criticamente replanejar e reconstruir (*redesigning*) suas identidades, oportunidades e futuros como cidadãos globais de um mundo complexo e crescentemente conectado. (Pinheiro, 2016, p. 527)

As práticas de letramento são recursos úteis para o ensino-aprendizagem na sociedade contemporânea que realiza o uso massivo de artefatos virtuais. Por conseguinte, podemos incluir a abordagem de Grizzle (2016), cujos sujeitos precisam desenvolver competências críticas para fazer o uso efetivo dos recursos informacionais, pois há saturação de conteúdos em relação às mídias digitais, assim, os sujeitos devem praticar a seletividade informacional.

O uso racional da informação somente é possível por meio de políticas e estratégias de alfabetização midiática informacional (AMI).

O aprendiz letrando em AMI desenvolve senso crítico para discernir fatos de informações manipuladas. O sujeito é capaz de produzir novos saberes “a partir da seleção de informações, na busca do novo, do desconhecido, encaminha suas averiguações de acordo com seus interesses a fim de formular respostas para seus questionamentos” (Araújo, 2008, p. 10).

Na sequência, podemos distinguir os três tipos fundamentais de letramentos que podem ser trabalhados numa biblioteca universitária: o letramento digital, voltado ao domínio operacional no uso das tecnologias digitais, o multiletramento que utiliza as ferramentas digitais em multiníveis (texto, imagem, som) e por último a alfabetização midiática, que desenvolve a análise crítica dos usuários dos conteúdos digitais. Neste caso, na AMI o pesquisador aprende

Kalantzis, Gunther Kress, Allan Luke, Carmen Luke, Sarah Michaels e Martin Nakata. Os participantes do grupo se reuniram em 1994 para a elaboração de uma proposta pedagógica apropriada para o mundo contemporâneo, o que originou a pedagogia dos multiletramentos – Fonte: <https://www2.iel.unicamp.br/tecle/encyclopedia/o-grupo-de-nova-londres/>

a julgar o grau de relevância e veracidade da informação, pode ser útil em situações de pós-verdade, *fake news* e infodemia. “Ser aprendiz pleno, autônomo e reflexivo constitui-se missão crucial em uma sociedade com sobrecarga de informações” (Ribeiro; Gasque, 2015, p. 205).

Quadro 1 - Diferenças entre os termos

Letramento digital	Multiletramentos	Alfabetização midiática
Uso de ferramentas digitais relacionado as TICs, como recursos online, na biblioteca está atrelado ao uso de bases de dados	Múltiplos modos e contextos, envolvendo som, vídeo e contextos multimodais. Na biblioteca no uso de recursos de mídias	Análise crítica da informação em mensagens, vídeos e a veracidade e a linguagem secundária da informação. Na biblioteca está atrelada na qualidade e na finalidade da informação

Fonte: Grizzle (2016) com adaptações nossas

3.1.3 Letramento no contexto de aprendizagem e cognição

No processo de aprendizagem, utilizamos o letramento para compreender o mundo, o qual incorpora conceitos multidisciplinares da psicologia e da linguística. A aprendizagem além da comunicação, envolve o processo denominado “representação” que constitui significados na psique quando o sujeito utiliza argumentos em pensamentos. Esse processo de aprendizagem ocorre quando o sujeito cria imagens mentais, diagramas e ao construir significados do mundo para si, assimilando a realidade. A escrita não é apenas um registro ou uma transcrição do pensamento, também é uma tecnologia, uma espécie de artefato para pensar e estar presente no mundo, relevante para o processo de letramento. (Kalantzis, Cope e Pinheiro, 2020).

A disseminação e uso da informação na utilização de letramentos são necessários no mundo globalizado, e “a diversidade sociocultural sinalizam cada vez mais que pertencemos não apenas a um Estado-nação, mas também a muitos espaços cívicos sobrepostos, com seus próprios modos peculiares de comunicação e de interação” (Kalantzis, Cope e Pinheiro, 2020, p. 51).

Para Lea e Street (2006), o letramento no contexto acadêmico pode ser conduzido num processo pedagógico como a prática social que ocorre mediante relações de poder, autoridade, construção de significados e de identidade. Numa biblioteca universitária, podemos relacionar o processo pedagógico à prática do serviço de referência. Embora a escrita e a alfabetização sejam predominantemente individuais e cognitivas, o letramento é um processo que envolve a construção de socialização acadêmica mediante a prática de pesquisa.

Ainda considerando a abordagem de Lea e Street (2006), sobre aspectos da leitura, escrita e alfabetização de estudantes em contextos acadêmicos podem ser conceituados por meio de três perspectivas ou modelos sobrepostos: (a) um modelo de habilidades de estudo, (b)

um modelo de socialização acadêmica e (c) um modelo de alfabetização acadêmica.

As orientações que constituem os processos de conhecimento são necessárias para situar os alunos no contexto da sala de aula, numa biblioteca, destaca-se a similaridade da dialogicidade que se estabelece no atendimento individualizado e nas capacitações de pesquisas promovidas, as quais “envolve a difusão do conhecimento com a aplicação de recursos humanos e materiais na perspectiva da criação de redes de informação, da formação de competências em informação, e da construção do protagonismo social dos indivíduos” (Nunes; Carvalho, 2016, p.161)

Não há como discutir letramento informacional e os conceitos relacionados sem se referir ao processo de aprendizagem, que pode ocorrer de maneira informal ou formal. No primeiro caso, o indivíduo aprende por observação, tentativa e erro ou com ajuda pontual de alguém que detém a experiência. No segundo, diz-se que é formal, quando sistematizado pelas instituições de ensino. (Gasque, 2010, p. 90).

O processo de assimilação de conteúdos informacionais pelo pesquisador em práticas de letramento pode ser otimizado ao fazer uso de recursos pedagógicos. Existem diversas abordagens que incluem técnicas mais assertivas utilizadas por educadores para o ensino, que “captam a variedade de diferentes tipos de atividades que os alunos podem realizar como parte de seu processo de aprendizagem” (Kalantzis, Cope e Pinheiro, 2020, p. 74). Para Gasque (2010), é necessário privilegiar o pensamento reflexivo. “Isso porque a abordagem reflexiva considera a experiência dos aprendizes, dos professores e da própria comunidade, o que leva a uma educação emancipatória, autônoma, responsável e ética” (Ribeiro; Gasque, 2015, p. 210).

O letramento informacional e as teorias da aprendizagem se complementam, pois os conceitos abordados por Kalantzis, Cope e Pinheiro (2020), Ribeiro e Gasque (2015), Gasque (2017) trazem à tona observações sobre aspectos pedagógicos, pois:

Os indivíduos precisarão desenvolver competências e habilidades para lidar com o universo informacional. Tais conceitos estão inter-relacionados hierarquicamente e correspondem ao desempenho final a ser obtido. Cada habilidade realizada representa uma fase ou passo em direção ao desenvolvimento da competência, reconhecendo que as competências podem ser adquiridas em níveis diferenciados de acordo com a experiência do sujeito, bem como com a forma de planejamento do ensino-aprendizagem (Gasque, 2010, 90).

O bibliotecário exerce o papel pedagógico na biblioteca universitária durante o processo de mediação da informação, compreender as motivações dos alunos e amparar essas motivações num constructo pedagógico, com o intuito de aprimorar a transmissão de conhecimento na qual ocorre

a metalinguagem usada por alunos e professores em favor de uma compreensão

sistemática, analítica e consciente das instruções e dos conteúdos, vislumbrando sua aplicabilidade em situações específicas de aprendizagem, de modo a explicitar diferentes modos de significação. O enquadramento crítico se constitui por meio de análise e interpretação do contexto social e cultural, de políticas, ideologias e valores explícitos ou implícitos (Pinheiro, 2016, p. 527).

A relação professoral no letramento também é observada para avaliar a eficácia das estratégias de ensino aplicadas para promover a prática pedagógica

se a educação pode ser entendida como uma grande rede, um conjunto de elementos que se relacionam de múltiplas formas, há que se considerar as experiências pessoais com um fio dessa teia, que entrelaça saberes, ações, técnicas e métodos. E entender que a noção de entrelaçamento está muito mais ligada à relação que os sujeitos da educação estabelecem consigo mesmos e com seus pares é admitir que o que nos faz ser professor é uma conjugação de saberes que extrapolam o aprendido nos espaços acadêmicos. (Ribeiro, 2008, p. 271)

A seguir apresentamos um quadro comparativo destacando abordagens pedagógicas que podem ser úteis para organizar os conteúdos de suporte para as capacitações e atendimentos individualizados em bibliotecas universitárias:

Quadro 2 - Abordagens pedagógicas

Abordagem didática	Conceitos abstratos que podem ser aplicados no desenvolvimento da pesquisa na elaboração da estratégia de busca (narra/descreve o objeto a ser estudado)
Abordagem autêntica	Observa os interesses, as experiências e as motivações do aluno no desenvolvimento de sua pesquisa (generalizações em categorias)
Abordagem funcional	Faz uma análise daquilo que o aluno já tem estruturado e tenta aplicar num processo prático na busca por informação (relações de causa e efeito)
Abordagem crítica	Aplicar criativamente o conhecimento adquirido em pesquisas de forma totalmente autônoma ou desenvolvendo novas estratégias

Fonte: Elaborado pelo autor baseado em Kalantzis, Cope e Pinheiro (2020)

As mediações pedagógicas podem ser inseridas na biblioteca universitária por meio de capacitações, treinamentos, guias instrucionais e atendimentos individualizados. O bibliotecário, munido dessas técnicas, pode direcionar sua abordagem de ensino- aprendizagem numa perspectiva pedagógica. “Os problemas informacionais apresentam uma dimensão física, abrangem também aspectos cognitivos e se inserem em dimensões contextuais e pragmáticas” (Araújo, 2014, p.22). Ocorre a representação dos significados em múltiplos modos, e os alunos “podem conceituar e pensar abstratamente usando imagem, gesto e espaço” (Kalantzis, Cope e Pinheiro, 2020, p. 325).

A mediação do bibliotecário para otimizar o uso de recursos informacionais pelo aprendiz constitui um exemplo de letramento digital: a conversão de uma pergunta de pesquisa em palavras-chave para realização da estratégia de busca em bases de dados. Neste caso, propor

nas capacitações e atendimentos oferecidos ao pesquisador na biblioteca, técnicas que incorporem a prática situada (experenciando a construção de sentidos na busca); a instrução explícita (mostrando o passo a passo de como realizar uma determinada tarefa); o enquadramento crítico (importante para analisar criticamente a informação) e por último a prática transformadora (na reflexão crítica do saber adquirido). Todos esses conceitos se relacionam no constructo para produção de conhecimento e conseqüentemente, podemos demonstrá-los numa síntese proposta no quadro a seguir:

Quadro 3 - Processos de conhecimento e as abordagens pedagógicas

Abordagem didática	Experenciando	Prática situada
Abordagem autêntica	Conceituando	Instrução explícita
Abordagem funcional	Analisando	Enquadramento crítico
Abordagem crítica	Aplicando	Prática transformada

Fonte: elaborado pelo autor baseado em Kalantzis Cope e Pinheiro (2020).

A aprendizagem ocorre se a experiência de aquisição de conhecimento estiver numa zona de segurança e de certo modo cômoda, que seja limítrofe para o pesquisador, situada próxima de suas próprias experiências de vida – em consonância com o termo de Vygotsky (2007) denominado Zona de Desenvolvimento Proximal(ZDP), “conceito utilizado nas abordagens da pedagogia autêntica[...] em que se aprende aquilo que é socialmente relevante e conectado com as experiências de vida e a identidade dos aprendizes” (Kalantzis; Cope; Pinheiro, 2020, p. 77).

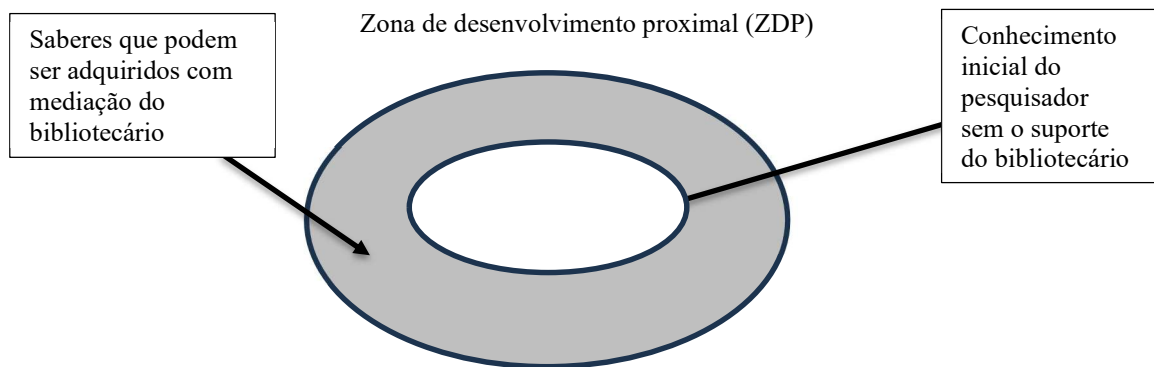
O processo de aprendizagem deve oferecer uma espécie de “andaime” também denominado *scaffolding*, de acordo com Wood, Bruner e Ross (1976). Trata-se de um método que permite ao aprendiz executar uma tarefa ou solucionar um problema com o apoio de um mediador competente ou especialista, considerando a capacidade do aprendiz em elucidar problemas a partir de suas experiências anteriores. O mediador traz conceitos que colaboram com a aquisição de novos saberes e “corresponde, assim, a uma assistência qualificada, ajudando o aprendiz a se apropriar das habilidades e da confiança necessárias para ultrapassar um limite e se direcionar a novas tarefas e aquisições desenvolvimentais” (Galvão; Marsico, 2024, p. 16).

O bibliotecário pode organizar a “sequência didática necessária à aquisição dos conteúdos de letramento informacional e ao mediar a elaboração de uma estratégia de busca, deve compreender as bases científicas sobre as quais a aprendizagem ocorre para torná-la mais significativa para o aprendiz” (Gasque, 2017, p. 86). E ainda considerando a observação de Wood, Bruner e Ross (1976), o mediador não deve executar o trabalho do aprendiz, mas motivá-

lo e, no decorrer do processo, se certificar que o sujeito tenha domínio suficiente para executar a tarefa de modo autônomo, num processo gradual de aquisição de novos saberes.

Na figura 2, traçamos um paralelo entre a sala de aula e a mediação do bibliotecário na Biblioteca universitária, na qual os profissionais de referência podem utilizar o recurso de *Scaffolding* exemplificando aquilo que esteja de acordo com o conhecimento prévio sobre as ferramentas e recursos informacionais que são disponibilizados aos aprendizes.

Figura 2 - Aprendizagem na busca por informação



Fonte: elaborado pelo autor baseando em Kalantzis, Cope e pinheiro, (2020).

3.2 Dado informação e conhecimento: aspectos interdisciplinares da ciência da informação

Nossa pesquisa dialoga com diversas áreas do conhecimento e se estrutura numa dimensão interdisciplinar, e coadunando conceitos de “áreas díspares como Psicologia, Linguística, Computação, Sociologia e [...] são ressignificadas na CI, num processo de apropriação” (Araújo, 2014, p. 14). A ciência da informação, numa atuação multifacetada, acaba se expandindo, aglutinando saberes de diversas áreas do conhecimento:

Principalmente em bibliotecas, arquivos, bases de dados, sistemas de informação, redes de comunicação e mídias digitais. Além disso, este campo também investiga questões relacionadas à gestão da informação, preservação da memória e do conhecimento, acesso e apropriação da informação, formação de habilidades e competências em informação, bem como todos os aspectos éticos relacionados à disseminação de informações (Araújo et al, 2024, p 9)

Nesse sentido, “o caminho a percorrer para buscar compreensões passa pela integração e equilíbrio sempre necessário, sempre incerto entre campos e domínios diversos do conhecimento científico” (Ribeiro, 2008, p. 263). Para situar nossa pesquisa no âmbito da sociedade da informação, é crucial contextualizar a tríade dado, informação e conhecimento:

pode-se considerar que dados são constituídos por simples observações de

determinados fenômenos, sendo facilmente estruturados, quantificáveis, transferíveis e sua obtenção não exige mediação humana. Trata-se de números ou códigos “brutos” e “soltos”, os quais não são tabulados e, por isso, não fornecem julgamento nem interpretação. Informações são dados constituídos de significados, pois são tratados e analisados, o que implica dizer que exige mediação humana. Por fim, conhecimento é a resultante da combinação de informação, valores e vivência individual. Em outras palavras, significa dizer que, o conhecimento é difícil de ser estruturado e transferido, pois é fruto da mente (tácito). E exige mediação humana, incluindo análise e contexto (Almeida; Mello, 2018, p. 88).

Na abordagem epistemológica da ciência da informação, podemos incluir a perspectiva do fenômeno informacional destacado no trecho a seguir:

Os fenômenos informacionais, como os demais fenômenos humanos e sociais, não se adequam a modelos de explicação causais, pois possuem uma causalidade distinta dos mecanismos de causa e efeito, na medida em que se relacionam com objetos que são também sujeitos (Araújo, 2014, p.15).

Com o advento da computação, uma representação de informação, um item físico pode ser interpretado tridimensionalmente como artefato e poderia ser convertido em base binária, sendo assim “transmitido, transportado e reproduzido [...] justamente pelo desprendimento da materialidade” (Araújo, 2014, p. 8). Nessa narrativa se observa o primeiro sentido da informação, que é o sentido restrito referente a sinais, mensagens ou algoritmos expressos numa sociedade com consciência coletiva e conectada em rede. “A sociedade a qual convivemos e para a qual somos educados é hoje chamada de sociedade do conhecimento, sustentada pela era da consciência” (Ribeiro, 2008, p. 262).

Tal visão se consolidou na esteira das reflexões de Vannevar Bush, que em 1945 publicou um artigo no qual identificava um problema concreto (a “explosão” informacional, isto é, o crescimento do número de documentos, e a dificuldade resultante disso de recuperação da informação) e uma possível solução: a automatização dos processos de recuperação. Para tanto ele chegou a imaginar um mecanismo específico, o *Memex (Memory Extension)*. (Araújo, 2014, p. 9).

Na interação humano-computador, a dinâmica da informação se transforma no mesmo instante que mudamos de tela e, simultaneamente, fazemos julgamentos e decidimos sobre quais informações são relevantes para aprendizagem de novos conteúdos informacionais. Nesse processo, conforme afirma Araújo (2014), se estabelece o sentido amplo em processamento cognitivo, no qual a atividade de pensamento afeta ou altera um estado de conhecimento num contexto que envolve “motivação e intencionalidade do indivíduo, mas sempre conectadas a um horizonte social, do qual fazem parte a cultura e as ações desempenhadas” (Araújo, 2014, p. 18). “A partir de diferentes linguagens, a informação se apresenta como um caminho aberto para a produção do conhecimento” (Araújo, 2008, p. 10).

tornou-se hegemônica uma definição tríade de informação: de um lado há os “dados”, isto é, aquilo que tem existência material, os documentos, os registros de conhecimento; de outro lado há o “conhecimento”, aquilo que está “dentro da mente” das pessoas; entre ambos, como resultado de sua interação, está a “informação”. Ou seja, a informação é a medida da alteração que os dados provocam numa estrutura de conhecimento. Algo não é mais compreendido como informativo em si. Os dados (aquilo que tem existência material) possuem uma dimensão objetiva - e ela define um certo horizonte de possibilidades de significado. Mas o conhecimento do sujeito também estabelece um horizonte de compreensão, por ser composto de coisas “já sabidas” e por quadros de sentido nos quais o já sabido se acomoda. A informação emerge do encontro dessas duas esferas: aquilo que o dado “diz” e aquilo que o conhecimento “permite” compreender do dado (Araújo, 2014, p.16).

“O acesso à informação pode ser considerado o componente catalisador da dinâmica econômica, educacional, cultural e social dos cidadãos, fazendo com que seja um dos fatores decisivos para o desenvolvimento da sociedade e para a promoção da cidadania” (Soares; Luce; Estabel, 2022, p. 161) e “a competência em informação tem se tornado importante para os bibliotecários “na introdução da educação para informação no ambiente de trabalho ensinando o usuário a acessar, avaliar e utilizar a informação de maneira competente” (Silva; Teixeira; Pinto, 2019, p. 15).

O processo de aquisição de conhecimento num contexto que se estende do mundo físico ao virtual pode ser resumido do seguinte modo:

Escutar, olhar, ler equivale finalmente a construir-se. Na abertura ao esforço de significação que vê outro, trabalhando, esburacando, amarrotando, recortando o texto, incorporando-o em nós, destruindo-o, contribuimos para erigir a paisagem do sentido que nos habita. O texto serve aqui de vetor, de suporte ou de pretexto à atualização do nosso espaço mental (Levy, 2011, p. 37).

Durante a aquisição de conhecimento por meio do letramento informacional na biblioteca universitária, surge uma lacuna, “somente aquilo que produz incerteza ou novidade é realmente informativo” (Pozo, 2004, p. 138) e a busca da redução destas incertezas perpassa a construção de novos saberes.

O uso da informação é resultado da atividade humana, motivada por necessidades e interesses, conduzindo à construção de um programa epistemológico, constituído por três formas diferentes, mas igualmente legítimas, de encarar a vida social: as ciências empírico-analíticas, cujo interesse é técnico, de predição e controlo dos fenômenos naturais, pretendendo estabelecer verdades universais, através da procura da objetividade e da neutralidade, organizando-se em torno de uma racionalidade instrumental; as ciências histórico-hermenêuticas, cujo interesse reside na interpretação e compreensão, desenvolvendo significados para uma vida comum e partilhada, através de uma racionalidade comunicativa; as ciências críticas, trabalhando numa racionalidade transformativa e emancipatória, comprometida com a autonomia e a libertação dos seres humanos, aspirando a envolvê-los numa ação comunicativa sem qualquer tipo de coações ou dominações (Alcoforado, 2014, p.77).

No ponto de vista da CI podemos observar

um processo cumulativo de somatória de novos “dados” na estrutura mental: é, antes, um processo de equilíbrio entre ações de assimilação (da experiência à mente) e de acomodação (da mente à experiência), processo essencialmente dialético no qual o sujeito é “formado” pelo mundo na mesma dinâmica por meio da qual atua nele e também o constitui (Araújo, 2014, p. 21).

Como argumenta Castells (2019), a tecnologia exerce impacto direto no desenvolvimento social, numa sociedade conectada em rede que, por meio da informatização, dos recursos digitais, faz uso intensivo da informação. Esse avanço não é um fenômeno recente, surgiu no auge da Guerra Fria. “A internet é considerada por muitos como um dos grandes fenômenos do desenvolvimento das sociedades humanas. Como os tipos móveis de Gutemberg ou a televisão, ela também altera as relações econômicas [e] sociais” (Cunha, 2010, p.148).

A multimodalidade dos recursos informacionais é demonstrada por Araújo (2008) quando afirma que:

a informação na Internet é disposta e organizada numa teia a qual permite ao navegante os mais diversos caminhos, não tendo fim para o percurso e nem um início exato. Essas informações são apresentadas em diversas linguagens que se traduzem através de texto, imagem, som, animações, as quais possibilitam ao sujeito interação com essa informação, tanto no que se refere a liberdade de escolha de caminhos a serem explorados como também na possibilidade de intervenção sobre essas informações (Araújo, 2008, p. 5).

3.2.1 Letramento informacional em bibliotecas universitárias

O bibliotecário que atua no serviço de referência em bibliotecas universitárias pode exercer o letramento informacional numa leitura das necessidades do pesquisador e ao ser capaz de desenvolver “o domínio das tecnologias de informação; técnicas de entrevista; aptidão para elaborar estratégias de busca, proatividade, dinamismo, flexibilidade e tato com as pessoas” (Almeida e Mello, 2018, p. 101).

A primeira etapa do letramento informacional, denominada alfabetização informacional, refere-se à compreensão básica do código, no caso, os conceitos relacionados à informação e aos seus suportes, bem como as noções da organização desses serviços e produtos. Concomitantemente, na segunda etapa, delimitada apenas para fins didáticos, a alfabetização deve ocorrer com vista à aplicação prática desse conhecimento, o letramento propriamente dito, que se refere à capacidade de selecionar, buscar e avaliar as informações, organizá-las e usá-las eticamente para produzir novos conhecimentos (Gasque, 2010, 90).

Ainda considerando as palavras de Almeida e Mello (2018), é imprescindível conhecer bem os acervos da instituição, dominar as fontes de informação; incluindo diversos repositórios informacionais, sites governamentais, saber como localizar patentes, e reconhecer diversos outros canais de informação, além de dominar as linguagens documentárias úteis para a indexação e organização de conteúdos em meios digitais. Munido desse repertório, o

bibliotecário, precisa traçar o perfil do usuário que requisita o serviço de referência para se estabelecer uma mediação satisfatória.

Para Zinn e Gasque (2017), o letramento informacional está atrelado “A capacidade de buscar e selecionar, de maneira ética e eficaz, as informações disponíveis, bem como compreendê-las, apreendê-las e contextualizá-las para construção de conhecimentos” (Zinn; Gasque, 2017, p. 172). A autonomia do usuário numa biblioteca universitária pode ser obtida por meio do “letramento informacional que abrange as ações de localizar, selecionar, acessar, organizar, usar informação e gerar conhecimento, visando à tomada de decisão e à resolução de problemas” (Gasque, 2010, p. 83).

Considerando ainda as palavras de Gasque (2010) e ACRL (2022), segue uma lista com as principais competências informacionais que o pesquisador deve desenvolver em atividades pedagógicas durante o atendimento, para o pesquisador para uso efetivo do letramento informacional:

- Compreender a extensão das informações necessárias à sua necessidade informacional;
- Saber localizar a informação;
- Entender criticamente a informação e as ideias concebidas em suas fontes;
- Fazer uso da nova informação incorporando ao conhecimento prévio;
- Fazer uso consciente da informação;
- Entender os aspectos sociais e econômicos no uso da informação.

A biblioteca universitária oferece acesso a diversas fontes informacionais. Neste contexto, o bibliotecário exerce a mediação da informação numa abordagem pedagógica, por meio de cursos, capacitações e principalmente, durante o atendimento individualizado. O bibliotecário deve desenvolver uma escuta atenta para fazer as perguntas pertinentes sobre a pesquisa do aprendiz num processo denominado entrevista de referência.

Ao explorar as fontes informacionais, os aprendizes terão acesso a diversos caminhos para construção de sentidos em suas pesquisas, com apoio do bibliotecário, mediante um serviço de referência educativo para conduzir o processo de busca.

Dentre as novas funções do bibliotecário de referência e de acordo com a demanda do usuário, entende-se a necessidade de um Processo de Referência Educativo (PRE) que proporcione treinamentos em bases de dados, palestras educativas com o uso dos recursos informacionais, além das visitas programadas com usuários de diferentes áreas do conhecimento. Estas habilidades educativas já são executadas pelos bibliotecários de referência de diversas bibliotecas universitárias, auxiliando o usuário na busca e aquisição do conhecimento especializado. Dependendo da necessidade de informação do usuário, pode-se distinguir qual o processo de referência a ser utilizado pelo bibliotecário, tais como: Processo de Referência Tradicional (PRT), Processo de Referência Virtual (PRV) e Processo de Referência Educativo (PRE) (Almeida; Mello, 2018, p 95).

3.2.2 Processo de busca e o letramento em serviços de referência

Soares (2021) observa que a biblioteca deixa de ser um local de acesso a documentos impressos e passa a oferecer uma gama de serviços atrelados ao mundo virtual. São novas abordagens que buscam oferecer serviços de informação mais abrangentes para um público que, ao longo do tempo, vem diminuindo o uso de livros impressos, enquanto o processo de busca informacional prevalece na utilização do suporte digital.

Com o passar dos anos, as bibliotecas se diversificaram por motivos variados, acompanhando as mudanças da sociedade. Por exemplo, o desenvolvimento do conhecimento e da tecnologia causando o aumento da literatura impressa; o aparecimento de novas formas de documentos e de meios de comunicação da informação mudando a feição das bibliotecas e ampliando seu conceito e formas de tratamento da informação. Essas mudanças têm exigido cada vez mais destes ambientes informacionais um posicionamento quanto ao desenvolvimento de atividades e política de atendimento aos seus públicos específicos. Em sua evolução, o serviço de referência nas unidades de informação passou por grandes modificações, a partir do desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TICs). Além da continuidade de atividades historicamente desempenhadas nessa área, como localização de material, levantamentos bibliográficos, entre outros, surgem novas formas de desenvolver os serviços e de atender ao usuário com a utilização de modernos formatos de documentos, novas fontes de informação e meios de comunicação (Soares, 2021, p. 27).

No desenvolvimento de uma abordagem tecnicista para a aplicabilidade do serviço de referência em bibliotecas universitárias, no caso do letramento para recursos digitais, considerando as palavras de Cerqueira, Nascimento e Mata (2017), é fundamental que o bibliotecário desenvolva um perfil profissional amplo, reunindo saberes pedagógicos e da ciência da informação, estabelecendo a mediação entre a informação e os aprendizes, favorecendo o desenvolvimento da pesquisa na instituição de ensino. “A linguagem é, portanto o eixo dos processos de mediação” (Arruda e Oliveira, 2017, p. 224) que nos constitui como seres humanos, e Gasque (2017) agrega esse ponto de vista:

Exige-se, na sociedade contemporânea, a contribuição dos bibliotecários no ensino-aprendizagem do letramento informacional. Esses profissionais devem colaborar para a organização cognitiva do aprendiz e dos comportamentos que ele apresentará no decorrer da vida ao buscar e usar a informação. Para tanto, planejar as aulas, elaborar a sequência didática, identificar as estratégias de ensino, em consonância com os conhecimentos sobre como as pessoas aprendem (Gasque, 2017, p. 106).

A utilização de conceitos pedagógicos numa biblioteca universitária, segundo as palavras de Rocha e Aguiar (2012), se inicia nos processos de formação do bibliotecário, nos quais se aprende a ensinar e por último o profissional aprende a aprender. O processo de aprendizagem evolui pela percepção dos diferentes saberes já engendrados no cotidiano do bibliotecário, considerando sua história de vida, seus saberes e de seus anseios. “Ninguém pode

ensinar se não sabe, mas o processo de conhecer e de ensinar é tão peculiar, que ao ensinar se aprende, e ao educar se desenvolve e se transforma o conhecimento” (Rocha; Aguiar, 2012, p. 8).

A dimensão educativa se consolida à medida que “os bibliotecários se tornarão membros de equipes de pesquisa e desenvolvimento, atuando no tripé ensino-pesquisa-extensão, tendo um papel mais substancial no processo de criação da informação ao facilitar o acesso: encontrando, distribuindo e sumarizando o conhecimento” (Jesus; Cunha, 2019, p. 13). Assim, o profissional se apresenta como um mediador na construção do saber.

O fluxo de informações necessárias ao atendimento dos pesquisadores, como apontam Varvakis, Inomata e Pintro (2017) se estabelece nas seguintes etapas: identificação do campo do conhecimento, roteiro de fontes de informação, ensino-aprendizagem e por último, o feedback. Essa sequência baseia-se num fluxo estruturado de informações para mediação da informação.

Os estudos mapeados descrevem etapas da divisão do processo de busca. Um exemplo é descrito no conceito de “*Information Search Process (ISP)*” traduzido literalmente como processo de busca informacional, termo elaborado por Kuhlthau (1991), no qual a autora estabelece “seis fases para processo de busca por informação dos indivíduos, enfatizando, porém, aspectos cognitivos e afetivos relacionados a esse processo” (Silva et al., 2020, p. 2). A construção de um guia de atendimento também é descrito por Grogan (2001) e Lopes (2002), que concordam com a concepção de Kuhlthau (1991), na qual se divide em etapas a mediação no processo de entrevista de referência.

Nas palavras de Cerqueira, Nascimento e Mata (2017), as bibliotecas universitárias propiciam a disseminação, o acesso e o uso da informação aos seus usuários. Os serviços são ofertados por meio de diversos recursos informacionais, incluindo as fontes de informação digitais, pelas quais a biblioteca auxilia a comunidade acadêmica, apoiando no âmbito científico e tecnológico. Concomitantemente, o “bibliotecário de referência pode interferir nesse processo de apreensão e comunicação com o meio acadêmico apresentando diversas ferramentas informacionais para os alunos” (Santos; Machado, 2014, p. 154).

A universidade se destaca como um lugar importante no desenvolvimento acadêmico. O processo educacional acontece ao longo de toda uma vida, na construção da herança cultural organizada em saberes “hierarquizados e sequenciados, divididos por áreas disciplinares, transmitindo-os às crianças, adolescentes e jovens, esperando potencializar o seu desempenho futuro, enquanto cidadãos e trabalhadores” (Alcoforado, 2014, p. 66).

O bibliotecário no ambiente acadêmico em serviço de referência possui conhecimento

abrangente sobre as estratégias de busca em fontes informacionais. As etapas de pesquisa compõem o cerne do processo de mediação da informação, no qual o profissional atua de forma indireta, realizando um processo de acompanhamento e letramento. Neste contexto, o bibliotecário do serviço de referência “se vê diante de um novo desafio: exercer a função de educar. Para isso, é necessário planejamento prévio do conteúdo ministrado, organização da dinâmica e do tempo das aulas, [e] produção de instrumentos didáticos” (Santos; Machado, 2014, p. 155).

O acesso à informação pode ser visto como um dos fatores decisivos para a promoção da cidadania e o desenvolvimento da sociedade atual, sendo considerado componente agregador da dinâmica econômica, educacional, cultural e social dos cidadãos. Em algumas situações, o excesso à informação pode ocasionar consequências negativas para os indivíduos, pela expectativa de não serem capazes de ler, compreender e cotejar essa grande quantidade de informações e de não terem habilidade para utilizá-la de maneira eficaz. Portanto, torna-se necessário que as pessoas sejam orientadas e capacitadas para lidarem com a informação, para que tenham condições de selecionar, acessar, utilizar e construir novos conhecimentos, modificando as suas práticas, auxiliando o processo de tomada de decisão e a atuação profissional (Soares; Estabel, 2022).

A dinâmica do processo de entrevista de referência no serviço de referência se situa a partir do modelo informacional de aquisição de conhecimento ISP. O modelo proposto por Kuhlthau (1991) se mostra adequado ao propor uma visão sobre o processo de aprendizagem, cujo foco primordial é a aquisição do conhecimento pelo sujeito, conforme o trecho que segue:

O foco do modelo é o processo de busca de informação que identifica os caminhos da construção do conhecimento. Os estágios do ISP descrevem as fases de questionamento como uma experiência em que os estudantes solicitam mais do que uma simples orientação em relação à localização e utilização das fontes de informação, eles necessitam gerar conhecimento (Furtado e Alcara, 2015, p.75).

As palavras de Savoleinen e Thomson (2021) resumem em aspectos gerais, um modelo de ISP é um conjunto de abordagens teóricas sobre um fenômeno, considerando as características representacionais que podem ser gráficas ou textuais, esse conceito é elaborado com auxílio de fluxogramas. A representação do processo de busca no ISP sugere um fluxo lógico para expressar a interação dos sujeitos com a informação, mensurando como localizam, compartilham e utilizam a informação.

As tecnologias da informação e comunicações (TICs) amplificam as dinâmicas sociais no acesso ao conhecimento, abrindo a possibilidade para que professores, alunos e biblioteca, utilizem a tecnologia e “com elas, o processo de troca e disseminação de informação e comunicação se torna muito mais dinâmico e acessível a sociedade” (Araújo, 2008, p. 3).

As TICs colaboram com a participação e compartilhamento de conhecimento, mediante o uso de recursos informacionais, e “as mídias e as tecnologias proporcionam novos espaços de autoexpressão e participação na criação de ambientes propícios à aprendizagem” (Reis *et al.*, 2020, p. 8). Para Cerqueira, Nascimento e Mata (2017), os bibliotecários devem desenvolver habilidades de ensino para tornar os aprendizes autônomos para encontrar o conhecimento produzido, armazenado e disponibilizado nas fontes de informação diretamente atreladas as TICs.

Os conceitos pedagógicos devem estar alinhados aos recursos das TICs que “abrangem a educação, o letramento, a aprendizagem, o desenvolvimento intelectual dos indivíduos e a concepção da informação, partindo do domínio no uso do computador até o nível de excelência na busca por informações na Internet”(Aguiar, 2017, p. 18) promovendo o uso crítico, e “refletimos sobre a situação atual da sociedade em que vivemos, na qual temos um boom informacional, o surgimento de diferentes tipos de mídias para acesso e uso da informação, e conseqüentemente o aumento expressivo da utilização de ferramentas tecnológicas”(Soares; Estabel, 2022, p. 4).

O uso da informação alcança seu valor com a presença do usuário e com a aplicação tecnológica para geração de conhecimento. E o uso desse conhecimento nas organizações envolve a criação de significado, construção do conhecimento e tomada de decisão, contribuindo para isso a cultura informacional, que precisa ser trabalhada em relação à produção, compartilhamento, uso e apropriação da informação. [...] a percepção de qualidade da fonte de informação está associada, principalmente, à confiança, segurança, fidelidade e veracidade da fonte, sendo importante que a informação seja útil, contextualizada, integrada, de acesso rápido e fácil e em variados formatos (Rodrigues; Blattmann, 2014, p. 13).

Como aponta Accart (2012), para satisfazer a necessidade de informação em bibliotecas universitárias, se coadunam recursos humanos, técnicos e financeiros., A política de informação deve ser de acolhimento ao usuário, oferecendo um serviço de qualidade, seja no ambiente local ou virtual. O bibliotecário realiza a mediação da informação, cujo “serviço se assemelha a uma forma de aconselhamento e acompanhamento adaptados a determinado interlocutor, ou seja, é personalizado” (Accart, 2012, p. 16). Está presente a imersão do bibliotecário ao trabalho de referência, pois na dinâmica de bibliotecas universitárias, “geralmente são atribuídas ao bibliotecário funções técnicas e até mesmo burocráticas, que distanciam este profissional cada vez mais de seu exercício pedagógico” (Soares; Estabel, 2022, p. 6).

Para Soares (2019), a competência em informação é um recurso importante para equilibrar o conhecimento, de acessar a informação e fazer o uso consciente das tecnologias. “O papel educativo do bibliotecário está relacionado com a sua capacidade de contribuir com

a aprendizagem, ensinando o uso do aparato informacional atualmente disponível” (Soares; Estabel, 2022, p. 5) e ainda, “encontrar sentido em textos multimodais deve ser o objetivo de professores e bibliotecários” (Soares, 2019, p.39).

3.2.3 Serviço de referência e a competência em informação

O serviço de referência oferecido em bibliotecas universitárias destaca-se por promover acesso aos recursos informacionais. No entanto, a competência em informação se faz necessária para interagir de forma reflexiva com a informação a ser buscada, acessada e desse modo, aprimorando o processo de busca para construção de novos saberes.

A competência em informação pode ser vista como um conjunto de habilidades que a pessoa precisa desenvolver para lidar com a informação, sendo elas cognitivas, que se referem ao conteúdo, aos saberes, ao conhecimento, procedimentais, que envolvem as estratégias adotadas para aprender o conteúdo, e atitudinais, que dizem respeito à disposição da pessoa para aprender, que é impactada pelas suas vivências, crenças e valores. É a combinação desses três tipos de habilidades que vai possibilitar com que nos relacionemos e interagimos de forma consciente e reflexiva com a informação, com vistas ao aprendizado e a construção de conhecimento (Alcará, 2021, p 2).

A competência em informação, nas palavras de Silva, Teixeira e Pinto (2019), são cinco habilidades que o sujeito adquire para lidar com a informação: acessar, avaliar, tomar decisões e compreender o contexto social. “O papel pedagógico da biblioteca e dos bibliotecários no país e sobre a necessidade de que esses se preocupem em tornar os usuários aos quais atendem em indivíduos cada vez mais competentes, autônomos e responsáveis ao lidar com a informação” (Silva; Teixeira; Pinto, 2019, p. 3).

O indivíduo competente em informação deve saber identificar suas necessidades informacionais, estabelecendo questões ou problemas a serem resolvidos, através de um processo reflexivo. Essas informações necessitadas devem ser identificadas, com a seleção de, por exemplo, fontes potenciais formais ou informais. O indivíduo então deve buscar a informação nas fontes selecionadas e avaliá-las, organizando as relevantes, tendo em vista a sua utilização para a resolução da questão/problema que deu início à sua busca” (Silva; Teixeira; Pinto, 2019, p. 5).

O bibliotecário exerce um papel didático ao mediar a informação e tornar os sujeitos que fazem uso da biblioteca universitária competentes no uso dos recursos informacionais disponibilizados na internet.

Tais habilidades envolvem desde a capacidade de definir com clareza a existência de um problema informacional, passando pela competência em localizar, definir e acessar as melhores fontes de informação, além das habilidades cognitivas para compreender e assimilar conteúdos para resolver o problema e, ainda, ter a capacidade de gerar novas informações e conhecimentos a partir disso. De maneira

especial, a etapa da localização, definição e acesso a fontes de informação abrange também a necessidade de ser hábil no uso de equipamentos e ferramentas tecnológicos” (ACRL, 2022, p. 40).

Nas bibliotecas por meio da AMI os aprendizes podem reconhecer e identificar suas necessidades informacionais

dentre os padrões mais conhecidos, alguns são especialmente direcionados ao ambiente universitário, alvo da pesquisa em questão. Merece destaque o padrão criado pela American Library Association (ALA) em parceria com a Association of College and Research Libraries (ACRL). Trata-se de um elenco de 5 padrões (Necessidade, Acesso, Avaliação crítica, Uso e Ética) que possuem um conjunto de indicadores e seus respectivos resultados que definem um aluno universitário competente em informação” (ACRL, 2022, p. 42).

O processo de aprendizagem é contínuo, “complementarmente a isso, importa destacar que buscar, selecionar, usar e refletir crítica e eticamente sobre a informação são ações determinantes no processo de aprendizagem” (Alcará, 2021, p. 2). Ocorre ao longo da carreira acadêmica a reiterada habilidade de aprender a aprender. “A mediação da informação, assim como a competência em informação, são ações de interferência realizadas por mediadores” (Belluzzo; Santos; Almeida Júnior, 2014, p. 68).

O conjunto de competências e habilidades que são desenvolvidas por meio de atividades de busca, recuperação, avaliação e apropriação da informação, estruturadas e aplicadas por bibliotecários e professores, entende-se que esta é indissociável à mediação da informação (Belluzzo; Santos; Almeida Júnior, 2014, p. 65).

De acordo com Fiad (2017), a mediação da informação para o desenvolvimento da competência informacional na biblioteca universitária exerce papel fundamental no apoio ao desenvolvimento do tripé ensino, pesquisa e extensão. “A natureza dialógica da linguagem é o espaço interacional entre locutores. O sujeito, ao falar ou escrever, deixa em seu texto marcas profundas de sua sociedade, seu núcleo familiar [e] suas experiências” (Silva; Almeida, 2013, p. 122).

A mediação da informação surge de um vácuo teórico do serviço de referência e informação, principalmente a partir de meados dos anos 1990. É possível que a expressão ‘vácuo teórico’ não seja apropriada, dado que nunca houve propostas teóricas específicas para esse Serviço, mas modelos, práticas e metodologias voltadas para o atendimento de usuários (Belluzzo; Santos; Almeida Júnior, 2014, p. 65).

3.2.4 Letramento informacional e serviço de referência em bibliotecas universitárias

A aquisição de conhecimento pode ser ressignificada, incorporando informações multimodais aos processos mentais por meio de artefatos de leitura e escrita nos quais o

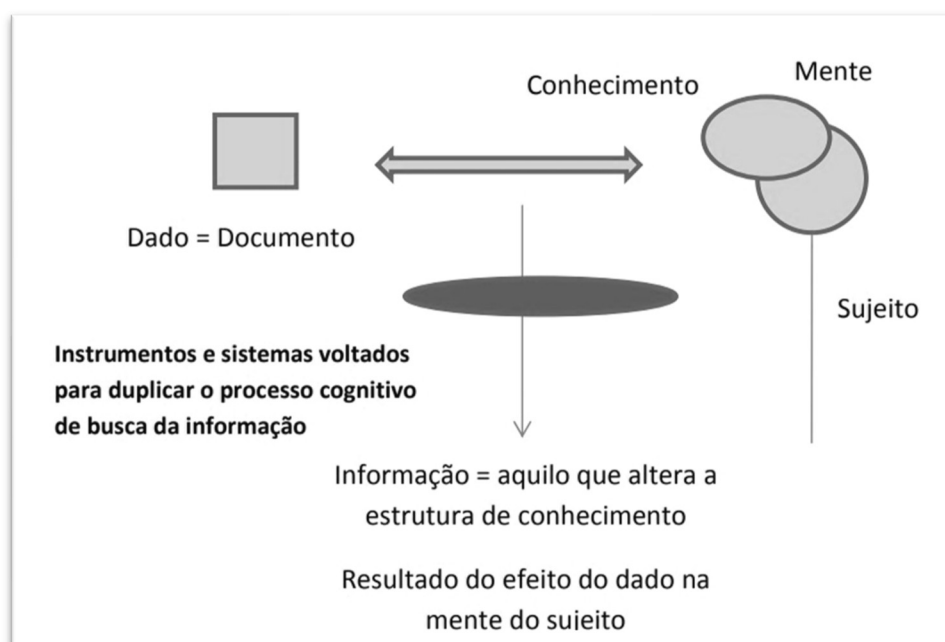
letramento informacional está inserido. Isto é, “dentro de um quadro mais complexo relacionado com diferentes processos de assimilação, acomodação, interpretação, imaginação, análise e síntese” (Araújo, 2014, p. 17).

Os bibliotecários no serviço de referência estabelecem uma convergência entre mediação da informação e letramento informacional. O “aluno precisa aprender determinados processos antes que ele seja de extrema necessidade em sua vida acadêmica e desse modo, os profissionais dos diversos níveis de ensino precisam ser formados para contribuir nesse processo do ensino-aprendizagem” (Aguilar, 2017, p. 23).

A apropriação do conteúdo informacional para os usuários nas bibliotecas é facilitada por meio da mediação entre a informação e os usuários, atividade efetivada pelo serviço de referência numa abordagem pedagógica, conforme apontam por Cerqueira, Nascimento e Mata (2017), esse recurso favorece o atendimento individualizado e dinamiza, conseqüentemente a elaboração das estratégias de busca, promovendo o desenvolvimento da pesquisa acadêmica.

A figura apresentada a seguir demonstra o processo de assimilação de informações pelo aprendiz. Do ponto de vista cognitivo. Araújo (2014), demonstra que as informações aprendidas são processadas subjetivamente, na qual a mente interpreta a realidade, e novos significados são criados e sedimentados na psique do sujeito que utiliza a informação em um processo de compreensão da realidade.

Figura 3 - Abordagem Subjetiva da informação



Fonte: (Araújo, 2014, p. 24).

O aprendiz faz o uso consciente da informação quando de modo subjetivo avalia criticamente a informação. Por meio da mediação do bibliotecário, esse sujeito desenvolve sua própria competência, ganhando independência no uso de recursos informacionais, na utilização de recursos informacionais e conseqüentemente na busca em bases de dados (Belluzzo, Santos, Almeida Júnior, 2014).

Em relação ao exercício profissional do bibliotecário, na prática de atendimento em bibliotecas universitárias no serviço de referência, os seguintes saberes integram o repertório de conhecimento

algumas competências como interdisciplinaridade, domínio de ferramentas de tecnologias de informação, conhecimento do usuário, adaptação ao novo, flexibilidade, facilidade na comunicação oral e escrita, capacidade de aprendizado próprio e de facilitar o aprendizado dos outros se tornaram imprescindíveis. Isso implica não somente o conhecimento de fontes de informação ou o domínio de técnicas de busca informatizada, mas uma vasta cultura geral e a experiência para lidar com os usuários (Santos; Machado, 2014, p. 160).

A abordagem do processo de mediação do bibliotecário também é ressaltada no texto que segue

A atuação do bibliotecário de referência, no que tange o auxílio para o desenvolvimento do letramento informacional acadêmico, deve ser respaldada por um modelo de mediação, o qual pressupõe que o profissional assumira uma postura pró-ativa, crie situações que estimulem o gerenciamento da busca e de uso de informação que deverá gerar um novo conhecimento. Sem perder de vista que o sujeito é quem gerencia e constrói o seu conhecimento quando reflete sobre o que conhece e o que deve conhecer (Santos; Machado, 2014, p. 160).

No atual cenário de evolução da inteligência artificial (IA) os recursos digitais ainda não apresentam soluções criativas sem um aparato de algoritmos, instruções e ordens de comando pré-estabelecidas. Portanto, o fator humano na busca e uso dos recursos informacionais permanece fundamental para o desenvolvimento da pesquisa científica na qual

o processo se mostra como um trabalho efetivamente interdisciplinar, pois une a prática biblioteconômica e educativa para a construção de soluções para um universo de situações cada vez mais complexo que é encontrar e discernir fontes de informação. Somente com a capacidade crítica para escolha de fontes confiáveis e a competência para representação será possível a construção de conhecimentos baseados em métodos científicos balizados pela comunidade acadêmica (Santos; Machado, 2014, p. 158).

O bibliotecário no serviço de referência exerce a função de educador, o amparo aos aprendizes no processo de busca em bases de dados requer domínios interdisciplinares, como exemplo, na educação, na ciência da informação e na psicologia. O letramento informacional ocorre após a leitura crítica das necessidades do usuário no âmbito da biblioteca universitária, observação condicionada, por conseguinte, ao nosso percurso metodológico.

4 PERCURSO METODOLÓGICO

Olhando para a realidade que nos rodeia e de que somos parte, verificamos que, de um lado, existem as coisas e o fenômenos: coisas e fenômenos que vemos ou testemunhamos; de outro lado, existem os conhecimentos dessas coisas e desses fenômenos (Fonseca, 2007, p. 03).

Nossa pesquisa tem caráter descritivo, abordando fenômenos observáveis ao analisar os atendimentos do setor de referência numa biblioteca universitária, onde o conhecimento é socialmente mediado. “Tornar geométrica a representação, isto é, delinear os fenômenos e ordenar em série os acontecimentos decisivos de uma experiência, eis a tarefa primordial em que se firma o espírito científico” (Bachelard, 1996, p. 7). A pesquisa será dividida em duas abordagens: na primeira numa observação participante com características etnográficas, observando as interações sociais entre bibliotecário e aprendiz no ambiente acadêmico, e num segundo momento, para a análise e tabulação dos dados coletados, será utilizada a análise de conteúdo de Bardin e por conseguinte como recurso para sistematização dos dados qualitativos, será utilizado o software ATLAS.ti.

A etnografia procura explicar “o ponto de vista do nativo” através da conexão das bases existenciais da experiência (o que as pessoas pensam, sentem e lembram) com seus desdobramentos simbólicos, ou formas de representação. Considerando que linguagem e outros símbolos são usados pelos indivíduos para interpretar suas vidas, e que as pessoas negociam um alinhamento entre linguagem, pensamento e ação (Oliveira, 2008, p. 7).

O estudo apresenta uma abordagem qualitativa e aborda o serviço complementar denominado Atendimento Individualizado, que consiste na participação de um bibliotecário de referência numa escuta atenta para conduzir o pesquisador no desenvolvimento ou reorganização da estratégia de busca em bases de dados. A estratégia de busca, conceito apresentado ao longo do trabalho, resumidamente se refere a um “conjunto de perguntas formada por linguagem natural, por palavras-chave ou descritores, podendo estar unidos por operadores lógicos booleanos” (Cunha e Cavalcanti, 2008, p. 158).

Vários documentos relacionados à competência informacional citam as habilidades inerentes para a sociedade da informação, tais como: habilidade de solucionar problemas, de aprender independentemente, de aprender ao longo de toda a vida, de aprender a aprender, de questionamento e de pensamento lógico. Essas habilidades não podem estar dissociadas do papel que a Biblioteca Central da Universidade de Brasília assume perante a sociedade. (Soares, 2019, p. 82).

A pesquisa pretende documentar o processo de atuação do bibliotecário mediante observação participante das atividades de atendimento individualizado na biblioteca

universitária, que ocorre no “desenvolvimento do letramento informacional dos usuários por meio da mediação da informação e assim expor o atributo de ação articulado às suas funções, seus profissionais e desafios no contexto do trabalho” (Azevedo e Ogécime, 2020, p. 4).

Os participantes do estudo são compostos por bibliotecários atuantes no atendimento individualizado na Universidade de Brasília e por alunos da comunidade acadêmica que utilizam recursos informacionais para pesquisa bibliográfica.

A abordagem de pesquisa qualitativa, que se debruça no estudo do fenômeno em seu ambiente natural, analisando o problema processualmente. O que interessa ao pesquisador qualitativo é o contato direto e constante com o cotidiano dos sujeitos investigados, isso porque eles sofrem influências do contexto, o que pode acarretar mudanças durante o processo de coleta de dados. Os investigadores que tomam o ambiente de educação como objeto de pesquisa, entendendo que nesse lugar o processo das relações humanas é dinâmico, interativo e interpretativo (Oliveira, 2008, p. 15).

Para Fiad (2017), existe uma perspectiva além da relação entre o objeto de pesquisa e a prática, pois a etnografia aborda a linguagem do grupo social estudado no contexto observável.

a etnografia tem o potencial de trabalhar com materiais de análise mais amplos, como documentos, estatísticas, narrativas, artefatos, práticas, entre outros, refletindo isso na própria diversificação de dados coletados e analisados pela etnografia” segue o mesmo site citado anteriormente... “enquanto método, não se adota necessariamente uma teoria de apoio, podendo ser construída durante a análise, a partir das condições particulares que se apresentam no campo de pesquisa (Oliveira, 2008, p. 4).

A análise dos atendimentos após a coleta etnográfica é submetida à técnica de análise de conteúdo, método de pesquisa, segundo Bardin (2016), desenvolvido para codificar e categorizar os dados obtidos durante a fase de coleta de dados, permitindo analisar temas, palavras, conceitos e observar padrões no conjunto de dados coletados por meio da observação direta e participativa. Além da perspectiva dos conceitos técnicos da área de biblioteconomia na apresentação dos dados, também serão demonstrados trechos das falas dos bibliotecários, observado a interação de acordo com o ponto de vista pedagógico.

Os atendimentos possuem padrões de comunicação entre bibliotecários e aprendizes que permitem compreender a cultura no contexto da biblioteca universitária. Nesse sentido, a junção das duas técnicas de pesquisa, em que a etnografia é necessária para coleta de dados e, num segundo momento, a análise de conteúdo para organizar e sistematizar as informações coletadas. Após estabelecer um método para coleta e interpretação dos dados da nossa pesquisa, por fim, poderemos prosseguir para a compreensão dos resultados observados.

Na última etapa da pesquisa, após a análise das gravações de atendimentos

individualizados que foram coletados no serviço de referência, será elaborado um produto técnico para a biblioteca. O guia terá caráter consultivo, estabelecendo a mediação do bibliotecário e sugerindo um instrumento de apoio ao processo de pesquisa em bases de dados, auxiliando tanto bibliotecários quanto usuários reais e potenciais por meio de um modelo simplificado, demonstrado num fluxo a ser seguido.

5 RESULTADOS DA PESQUISA

Letramentos não são apenas um meio de pensar; também representam uma extensão sempre presente da memória e do pensamento pessoal, superando suas limitações. Os letramentos são assim, um recurso mnemônico social – uma memória social fora de nossas mentes individuais (Kalantzis, Cope e Pinheiro, 2020 p. 329).

5.1 Análise das gravações dos atendimentos individualizados

O atendimento no serviço de referência desenvolvido na BCE ocorre em duas vertentes: a primeira abrange cursos, treinamentos e capacitações para a comunidade na sala de aula ou online. A segunda vertente é direcionada ao atendimento individualizado, auxiliando o pesquisador na elaboração de estratégias de busca em bases de dados. Esse serviço na BCE pode ser realizado online ou presencial.

O trabalho de aprender a ensinar é uma consequência do papel social desempenhado na prática laboral de bibliotecários no serviço de referência em bibliotecas universitárias. Na primeira parte dos resultados, observaremos os atendimentos de capacitações realizadas, serão tabulados os dados com gravações de cinco atendimentos que foram selecionados para compor a observação sobre a condução da estratégia de busca desempenhada pelos bibliotecários que atuam no atendimento individualizado.

A biblioteca oferece o serviço de atendimento individualizado para alunos de mestrado, doutorado, membros de grupos de pesquisa ou de iniciação científica, auxiliando o uso de bases de dados. O serviço atendeu 83 pessoas no ano de 2024, e solucionou dúvidas pontuais no balcão do setor, totalizando 139 atendimentos diretos sem agendamento prévio. A biblioteca esteve fechada por três meses no ano de 2024 devido à greve dos servidores administrativos, o que causou uma expressiva diminuição na quantidade de atendimentos.

A pesquisa analisou cinco atendimentos individualizados promovidos nas bibliotecas da UnB e da Ceilândia (ressaltamos que foram alunos do Campus Darcy Ribeiro) que optaram por ser atendidos na outra biblioteca. Os requerentes solicitaram auxílio na organização dos termos de busca. Cada aprendiz é identificado por um número de 1 a 5, e os bibliotecário(a)s observados no atendimento são representados pelas letras de A, B e C, codificando todos os participantes envolvidos para garantia do anonimato e a escolha foi feita aleatoriamente, sem definição previa sobre quais participantes iriam compor o estudo.

As transcrições foram realizadas com auxílio de um software de inteligência artificial denominado *Transkriptor*, que utiliza um sistema de reconhecimento automático de fala -

Automatic Speech Recognition (ASR). Além do uso da ferramenta, foram realizadas releituras e novas escutas de todos os atendimentos com o intuito de ajustar palavras que foram transcritas de forma incorreta pelo software.

A partir das transcrições, foram elaborados documentos de texto de cada uma das transcrições no software *Microsoft Word*, possibilitando alimentar o programa ATLAS.ti. Na sequência, foram realizadas a tabulação, análises e resumos das falas dos participantes, viabilizando a comparação das falas dos participantes.

Na organização da apresentação dos dados, foram omitidos o curso do participante e as palavras que compõem a estratégia de busca, para manter a confidencialidade do pesquisador participante. No instrumento submetido ao CEP, foi declarado que essas informações não seriam disponibilizadas nos resultados da pesquisa.

Durante a captação do áudio, *insights* que fossem pertinentes eram marcados numa caderneta de anotações, numa escuta atenta considerando aspectos de análise etnográfica, observando a interação social do bibliotecário com o pesquisador, tempo exato do diálogo, esse diálogo era revisado e se apresentasse detalhes importantes para a pesquisa, teria o trecho sinalizado no software ATLAS.ti.

As gravações dos atendimentos foram realizadas ao longo dos anos de 2024 e 2025, e as análises das transcrições subsidiaram a elaboração da proposta do produto técnico apresentado no final deste trabalho. Durante a observação, foi possível constatar padrões executados pelos profissionais bibliotecários durante o processo de atendimento.

O serviço é requisitado por e-mail ou via formulário disponibilizado no site da BCE. Ou via formulário junto à biblioteca do Campus Ceilândia. O tempo médio de atendimento é de cerca de 1 hora e, caso o aprendiz precise readequar ou apresente dificuldades no uso de bases de dados, poderá solicitar um novo atendimento.

Quadro 4: Lista de atendimentos

ID	Tempo total	Nível acadêmico	Bibliotecário	Aprendiz
1	2:00h	Graduação	C	1
2	1:02h	Mestrado	B	2
3	1:11h	Mestrado	A	3
4	1:26h	Mestrado	C	4
5	00:27 mim	Graduação	A	5

Fonte: elaborado pelo autor (2025).

O software ATLAS.ti permitiu a organização dos principais assuntos em códigos, que foram categorizados descrevendo as principais intervenções realizadas e propostas pelos bibliotecários durante o processo de atendimento individualizados. A seguir, a tabela de códigos.

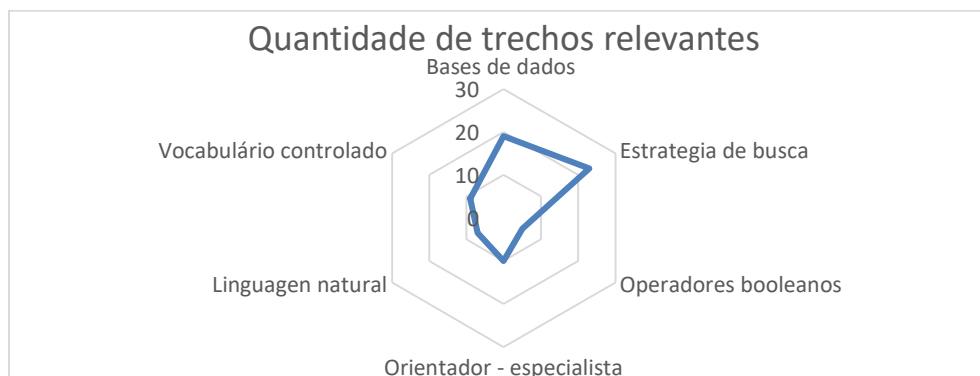
Quadro 5: códigos utilizados para mapear trechos nos atendimentos

Código	Descrição do código	Quantidade de trechos
Bases de dados	Observa as informações pertinentes as regras de uso e mecanismos de funcionamento de diversas bases de dados	19
Estratégia de busca	Apresenta dicas sobre a construção da estratégia de busca nas bases de dados	23
Operadores booleanos	Mostra aspectos referentes ao uso dos operadores booleanos OR, NOT e END	5
Orientador/especialista	O bibliotecário orienta que os ajustes necessários a readequação da estratégia de busca tenha ciência e aprovação do orientador/especialista	10
Pergunta de pesquisa	Como localizar os materiais referentes a pergunta de pesquisa	14
Linguagem natural	Como elaborar termos em linguagem natural	7
Vocabulário controlado	Como utilizar os tesouros de termos técnicos para compor a estratégia de busca	9

Fonte: Listagem de códigos extraído do software ATLAS.ti

A partir da listagem de códigos, é possível visualizar o padrão dos trechos relevantes e observar uma projeção de conceitos que se sobressaem, dentre os termos na figura que segue.

Figura 5: Trechos das entrevistas



Fonte: adaptação do autor a partir do software ATLAS.ti (2025)

A representação gráfica da figura acima reflete a construção da busca bibliográfica em bases de dados. Dentre os sete códigos apresentados, destaca-se o código denominado **estratégia de busca**, que apresentou 23 trechos mapeados nas gravações dos atendimentos. O gráfico demonstra a tendência dos assuntos tratados durante a abordagem do bibliotecário para

aprimorar a construção da estratégia de busca, realizada com o intuito de recuperar o máximo de informação relevante para o aprendiz. O gráfico também evidencia os assuntos mais demandados nos atendimentos.

Além da dimensão técnica de conceitos abordados, os códigos demonstram o caráter mediador da atuação do bibliotecário e reforçam a importância da validação acadêmica na tríade professor-aluno-bibliotecário, indicando que a atuação do bibliotecário de referência não ocorre de modo isolado. Em conjunto, esses códigos sistematizam o fluxo do processo educativo, focando na autonomia do pesquisador e, por fim, em um processo de letramento informacional.

5.3 Apresentação dos resumos dos atendimentos realizados

O atendimento 1 consiste em auxiliar o aprendiz que está finalizando a graduação na área de ciências da saúde. A pesquisa seria utilizada para ajustes do trabalho de conclusão de curso. e buscou ajuda do bibliotecário para ajustar a estratégia de busca. O aprendiz já havia realizado cursos de capacitação em bases de dados e construiu, com auxílio do orientador, uma fórmula básica de estratégia. Apresentava bom domínio dos recursos informacionais e precisava apenas de ajustes e adequações para bases internacionais.

Quadro 6 – Atendimento 1

Resumo: Atendimento 1 - Bibliotecário C
<ul style="list-style-type: none"> • O atendimento teve como foco a estruturação da estratégia de busca para uma revisão integrativa. • Foi discutida a elaboração de uma estratégia de busca detalhada, incluindo a identificação de palavras-chave, vocabulários controlados e operadores booleanos. • A bibliotecário orientou o aprendiz na utilização de diversas bases de dados e ferramentas de pesquisa, como PubMed⁵, Cochrane⁶, Embase⁷, LILACS⁸, e Web of Science⁹. • O aprendiz já apresentava uma organização da informação concisa, foram necessários a inclusão de pequenos ajustes na estratégia. • O aprendiz foi instruído a conversar com orientador para ter certeza sobre a relevância dos novos termos encontrados durante os ajustes da estratégia • Uso de linguagem natural nas estratégias de busca e foi explicada a importância de utilizar vocabulários controlados (DeCS e MeSH)¹⁰ • Estratégia de busca com o acrônimo PICO¹¹

Fonte: elaborado pelo autor (2025).

⁵ PubMed – base de dados com publicações na área da saúde

⁶ Cochrane – base de dados na área da saúde que contém revisões sistemáticas e ensaios clínicos

⁷ Embase – base de dados que inclui conteúdos biomédico e farmacológico

⁸ LILACS – Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde

⁹ Web of Science – base de dados referencial que indexa conteúdos multidisciplinares

¹⁰ DeCS/ Mesh – Descritores em ciências da saúde (vocabulário controlado multilíngue)

¹¹ PICO - Patient, Intervention, Comparison and Outcome – em português População , Intervenção , Comparação e Resultado

O Segundo atendimento foi realizado para refinar a estratégia de busca e desse modo, diminuir a quantidade de termos a serem localizados. O requisitante era aluno de graduação e integrante de grupo de pesquisa na área de ciências humanas.

Quadro 7 – Atendimento 2

Resumo: Atendimento 2 - Bibliotecário B
<ul style="list-style-type: none"> • O atendimento auxiliou o aprendiz a encontrar termos pertinentes ao seu objeto de estudo. • O bibliotecário exemplificou o uso de filtros visuais para mapear os documentos pertinentes, como exemplo nos últimos 5 anos, categorias de documentos e o registro de número de resultados em cada base. • Foi sugerido avaliar os títulos e resumos dos primeiros resultados para verificar a pertinência dos resultados de busca, aspecto relevante para testar a viabilidade dos termos utilizados. • Foram apresentados os resultados das principais bases para compor o estudo, como Web of Science, Scopus¹², Scielo e PsycNet¹³. • Mencionada a utilidade da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) para recuperação de literatura cinzenta. • O bibliotecário demonstrou a funcionalidade de vocabulários controlados para localizar termos científicos padronizados, como exemplo, foram demonstrados os vocabulários da Unicamp e da base de dados Eric¹⁴. • Como tarefa adicional, o aprendiz trará nas próximas etapas, incorporação de termos em espanhol e a revisão dos resultados para refinar a busca que apresentava ainda uma quantidade excessiva de resultados não relacionados à temática pesquisada.

Fonte: elaborado pelo autor (2025).

O atendimento nº 3 auxiliou o aluno de mestrado, a localizar a bibliografia para fundamentar sua pesquisa antes da banca de qualificação. Contudo, não havia recuperação de documentos nas interseções dos conjuntos das fórmulas de busca apresentadas. O aprendiz demonstrava facilidade em usar os mecanismos de busca, no entanto a pergunta demonstrava alto grau de especificidade, não recuperando resultados adequados. O atendimento mostrou que a formulação de uma boa pergunta de pesquisa é fundamental.

Quadro 8 – atendimento 3

Resumo: Atendimento 3 - Bibliotecário A
<ul style="list-style-type: none"> • O aprendiz buscou auxílio para localizar materiais e elaborar uma revisão de escopo. • Não houve êxito na pesquisa por excesso de especificidade, não havia similaridade entre os conjuntos de busca. • Foi realizado o teste em diversas bases, diminuindo a quantidade de conjuntos e não foi encontrado nenhum resultado pertinente. • Alguns termos não apareciam em nenhuma base, inclusive na utilização de linguagem natural. • A área de mapeamento se demonstrou “marginal” com escassez de produção científica.

¹² Scopus - Base de dados referencial multidisciplinar

¹³ Psycnet – Base de dados na área de psicologia

¹⁴ ERIC – base de dados gratuita com vocabulário controlado e texto completo na área de educação

- O bibliotecário simplificou a busca, entretanto, a estratégia continuou com a pergunta de pesquisa não promissora.
- O aprendiz apresentava excelente habilidade no uso dos recursos, e foi recomendado que procurasse auxílio do orientador para readequar ou reformular a estratégia de busca.

Fonte: elaborado pelo autor (2025).

O atendimento nº 4 buscou otimizar a estratégia de busca do aprendiz que está cursando mestrado na área de ciências da saúde. Como resultado do atendimento, foi abordada a estruturação da estratégia de busca conforme o protocolo JBI (Joanna Briggs Institute)

Quadro 9 – Atendimento 4

Resumo: Atendimento 4 - Bibliotecário C
<ul style="list-style-type: none"> • O atendimento auxiliou na formulação de uma pergunta de pesquisa para uma revisão de escopo. • O bibliotecário abordou a utilização do acrônimo para estruturar a pesquisa, como população, conceito e contexto (PCC). • Foi enfatizada a importância de usar as palavras-chave corretas e estratégias de busca que fossem abrangentes para o conteúdo pesquisado, incluindo o uso de descritores em inglês e a inclusão de sinônimos. • Também foi abordado o modo de utilizar o vocabulário controlado e termos livres na estratégia de busca. • Foi recomendado seguir as etapas propostas pelo protocolo JBI.

Fonte: elaborado pelo autor (2025).

O atendimento 5 auxiliou um estudante que estava finalizando a graduação e apresentava dificuldades em otimizar a fórmula de busca, o mesmo precisava de auxílio para converter uma pergunta de pesquisa em palavras-chave adequadas e pertinentes ao desenvolvimento da pesquisa.

Quadro 10 – Atendimento 5

Resumo: Atendimento 5 - Bibliotecário A
<ul style="list-style-type: none"> • O atendimento teve como foco a estruturação da estratégia de busca para uma revisão de literatura • Foi discutida a elaboração de uma estratégia de busca detalhada, incluindo a identificação de palavras-chave, vocabulários controlados e operadores booleanos. • O bibliotecário orientou o aprendiz na utilização de diversas bases de dados e ferramentas de pesquisa • O aprendiz já apresentava uma organização da informação concisa, foram necessárias a inclusão de pequenos ajustes na estratégia. • O aprendiz foi instruído a conversar com orientador para aprimorar a ideia do tema de pesquisa, que ainda estava em processo de construção

Fonte: elaborado pelo autor (2025).

Análise dos trechos codificados no ATLAS.ti

Seguem os trechos recuperados de todos os códigos categorizados, que incluem o recorte das falas instrucionais dos bibliotecários realizadas nos cinco atendimentos. O conteúdo é apresentado em transcrição literal, mantendo as características das falas e em trechos que possam causar dúvidas ao leitor, são inclusos colchetes com observações adicionais para contextualizar detalhes da fala sobre os conceitos técnicos apresentados durante os atendimentos e, por fim, também são utilizados colchetes para suprimir detalhes que possam identificar o pesquisador.

O primeiro código se refere à mediação dos bibliotecários e aborda aspectos gerais sobre o conceito codificado denominado **bases de dados**, incluindo peculiaridades referentes à instrução sobre critérios de elegibilidade dos documentos localizados, detalhes sobre a especificidade de cada base de dados utilizada pelo pesquisador, indicação de inclusão de novas fontes informacionais com a finalidade de aumentar a quantidade de documentos encontrados, observa as características dos recursos de funcionalidade de busca na base de dados etc.

1. Os materiais são indexados nas bases de dados, na língua vernácula da literatura, que é o inglês. Você pode pesquisar em português, pode escrever em português, mas, obrigatoriamente, em qualquer reposição, em qualquer base de dados, obrigatoriamente, resumo Palavras-chaves e títulos em inglês. Perfeito?
2. Nesse sentido, a gente pega todas as suas palavras-chave e refaz, mesmo que já tenha feito. Mesmo que você já tenha feito e já saiba quais são os termos, a gente volta com calma em cada uma das ferramentas que forem possíveis e utiliza os termos em inglês...
3. Vamos lá. Aqui dentro, critérios, critérios, estratégia, e ele diz aqui, olha, Pubmed e Cochrane. Essas duas fontes de informação são obrigatórias para qualquer pesquisa. Se o teu orientador falou que vai pesquisar só nessas duas, é porque ele sabe que tem muito material nessas duas fontes de informações sobre o assunto. Se for insuficiente, depois que a gente refinar uma pesquisa aqui, a gente vai na PubMed, que é obrigatória, a gente vai na Cochrane, que é obrigatória, mas a gente tem que ir na Embase, por conta da característica da tolerância, que é clínica, e ela é uma importante base de dados de saúde baseada em evidência, e a gente tem que incluir as nossas fontes brasileiras. Então, a gente tem que pesquisar na Lilacs, a gente tem que pesquisar na BVS [biblioteca virtual em saúde] .

4. O que que tá escrito aí dentro desse trem? A gente tem que pesquisar, obrigatoriamente, na PubMed, na Cochrane, na Embase e numa base de dados regional, inclusive ele cita a Lilacs. Então, como regionalidade, a BVS é até um exemplo. Então, vamos passar por essas quatro e você [...], essa pergunta em específico, é interessante passar por essas quatro. E aí você fica dentro do protocolo da Cochrane.
5. Olha só que interessante, 492 e esse número que não é alto. Seria interessante por quê? Se você colocar o comparador, vai diminuir bastante. Se você colocar os desfechos, aí você vai precisar elaborar boas palavras, relações de palavras tiradas, com relações aos desfechos para não perder evidência. Se não quiser ter esse trabalho, fica com esse resultado. E aplica com tudo que for restante, aplicando o critério de elegibilidade. E aí você consegue ter uma aglomeração satisfatória, ampla, e que você tenha a certeza de que não perdeu evidência.
6. Depois que eu rodar a estratégia aqui, CTRL C, CTRL V, já vem aqui diretamente, não precisa vir pra cá pra pesquisar, aqui já [estão] todos os campos que eu não identifiquei, eu quero um ou outro, ou outro, ou outro. Uma outra coisa que eu esqueci de falar no início, regra com relação aos operadores booleanos e escrita da palavra-chave, para você não decorar exceções nas outras bases de dados, porque toda base de dados tem uma escrita diferente e individual. Mas para funcionar em todas as fontes de informações, preferencialmente, palavras-chave em caixa baixa, operador booleano sempre em caixa alta. E isso vai funcionar em qualquer motor de busca. Google, Google acadêmico, Web of Science. Se você escrever dessa forma, vai funcionar.
7. Mas para você, sinceramente, como você tem um comparador, já ficou muito bonita a estratégia dessa fórmula. 114 materiais é bastante, porque você tem um comparador. Se você tiver mais comparador, vai aumentar e não vai passar de 492. É por isso que a gente chama isso aqui de pesquisa sensível. Essa estrutura que a gente acabou de criar. Porque a gente analisa os números. E aí tem as hashtags. Aqui, a gente montou já a streaming que a gente poderia copiar e colar em vários trabalhos. Mas essa pesquisa sensível, ela pode ser feita por meio dessas tags.
8. Então a gente vai copiar essa estratégia toda, esses três termos aí. Vamos entrar lá na CAPES, vamos fazer a primeira busca na CAPES. Na aba nova. A gente vai fazer uma busca aqui agora, usando os três termos de uma vez só.
9. Essas bases. Vai pesquisar essas bases todas novamente, correto? Só que agora

you will start a... verify the titles, as there are few titles, the summaries, to see if they are of interest. If they are of interest, you give a quick look at the summary to see if you find any key words that could improve this here and there. If you find any key words, you will add and you will do a new search. This time you will look at the new search until you reach it, now you are only giving interesting and a detail, is it all good? Well, at least now, you will have to do two more strategies. One in Spanish, as I understood, is important.

10. A revocação [capacidade de recuperar a maior quantidade de itens na base de dados] de um número de resultados que talvez não entre nas questões argumentativas, ela vai ser válida para justificar que você foi abrangente, que você não... que você fez uma busca abrangente, que depois selecionou os materiais e que aquilo foi o seu limite. E que aí você consegue narrar que dentro da seleção das palavras-chave, da pergunta de pesquisa, do assunto e das fontes de informações, esse é o apanhado, geral, tanto é que o protocolo está lá. [...] você está justificando, a pessoa consegue repetir. Ou seja, porque está sistematizado, ele consegue repetir, observar que realmente foi exaustiva e que você leu títulos e resumos para selecionar.
11. Você demonstra esse algoritmo. Você faz uma tabela. Na Scielo foi esse algoritmo. Na Web of Science foi esse outro. Você cria uma tabela. e coloco o número de resultados. Por quê? Esse número de resultados é o que vai justificar. Caramba, ela foi ampla na seleção das palavras-chave, ela também tem conhecimento da estratégia de busca, veio 32 materiais, então a pessoa consegue reproduzir isso.
12. Vem aqui pra Eric, pra base de dados, de Acesso Livre, da Educação, e ele tem o thesaurus da Educação. Aqui é para pesquisar o que tem na Eric. E aqui, quando você seleciona, ele vai ficar verde. É para você procurar um descritor.
13. A gente está trabalhando com três conjuntos de informações. São duas intersecções diferentes nesses três conjuntos. Os parênteses servem exatamente para agrupar para a base de dados, as informações dentro de um determinado contexto de conteúdo. Inclusive, dependendo da base de dados, esse conceito, você pode ter peso 1, peso 2 e peso 3.
14. Vimos que o Scielo está bem restrito. Vamos agora para uma outra base de dados, agora a nível Brasil, que é a BDTD, Biblioteca Digital de Teses e Dissertações [...]
15. Localizou bastante coisa, a gente pode voltar nessa base de dados a usar os três

conjuntos. Pode ser que você possa usar os três conjuntos como teste. Mas 429 dá pra bater o olho em todos. E aí, como que funciona? Você como pesquisador. Você vai olhar todos esses materiais. Aí tem algumas características interessantes a serem consideradas.

16. Você pode, nos filtros visuais, escolher o tipo de material que você quer. [...] [sugestão do bibliotecário para diminuir a quantidade de termos apresentados pela base de dados]
17. Vamos ver o que acontece. Caiu pra 350. E dependendo do tipo de pesquisa que você queira, pode ser que você queira somente artigos de acesso aberto.
18. No portal CAPES, para tentar ajustar a sensibilidade, Locais de tantos documentos, no Web of Science tantos documentos, nas Scopus tantos documentos. Aí você vai descrevendo exatamente o que você fez.

O segundo código mapeado no ATLAS.ti é referente ao código **estratégia de busca**, no qual os bibliotecários demonstram e transmitem o conhecimento sobre a construção da fórmula de busca, há uma preocupação do bibliotecário em tornar o processo de localização dos assuntos nas bases de dados menos árdua para os pesquisadores. Seguem os trechos selecionados.

1. Mas vai servir pra isso, vou te ensinar a utilizar, a gente vai aprender a fazer a estratégia de busca.
2. É interessante que você crie uma estratégia de busca, pesquise em todos os campos e, se possível, em explosão. O que é explosão? A ferramenta que possui Descritores das Ciências da Saúde, além de fazer essa mágica, existe uma outra forma de escrita que, além de trazer as palavras-chave, ele cria uma combinação automática. E para não perder evidências sobre um conceito que está sendo trabalhado
3. Então eu tenho aqui a palavra-chave [A], palavra-chave [B] e também uma palavra-chave [C], só que ele é o descritor do meSH. Efetua a busca e vamos comparar os três, olha só que interessante. para você ver como ampliar o resultado. Se eu fosse usar só o controlado, que é assim, você pode pôr na tua pesquisa, quero trabalhar só com os controlados, ok. Mas olha só, se você não usar a explosão como é recomendável, você vai perder um quantitativo de material. E se você não for atrás de outros sinônimos, você vai perder mais materiais. E a ideia é que seja exaustiva.
4. Isso aqui é o que a gente chama de pesquisa sensível. Você demonstra aqui, observa

os resultados e trabalha o resultado que for adequado ao seu tempo de pesquisa. Poderia trabalhar com qualquer um dos três, não está errado. É você que decide como pesquisadora, só que tem uma questão. Quanto mais abrangente, menos perda de evidência, melhor a qualidade do trabalho que vai ser desenvolvido. É isso. Então, faça a sua escolha. Mas a gente vai manter essa aqui, tá bom? Pra efeito didático. Agora a gente vai trabalhar um segundo conceito. que na verdade são as intervenções. E eu gosto de começar a pesquisa exatamente aqui porque é a ferramenta mais completa. Porque vai deixando o histórico da pesquisa e depois vai montando a estratégia. Então a gente retorna pra cá pro seu documento e vai pra intervenção. A gente só tem duas intervenções e a gente já pegou aqui as variações.

5. E você trouxe em português, coloca em português. Se tiver em espanhol, qualquer outra variação, nome fantasia, traga para a estratégia de busca. Para ampliar. Poderia colocar eles em separado, para observar em separado? Poderia, mas eu vou colocar aqui por enquanto junto.
6. Com aquele cuidado que geralmente a pessoa tem e com os critérios que selecionou lá. Porque você também tem critérios de elegibilidade que você já definiu. E outras pesquisas aqui não trazem isso, né? Você colocou aqui estudos clínicos, artigo de opinião, as duplicatas que vão aparecer, texto disponível. Por enquanto, sinceramente, logo de cara a gente não coloca nos critérios texto disponível. No primeiro não. Porque é o último processo, é a verificação de texto, se tem texto integral ou não. Primeiro lê títulos e resumos e verifica. Ah, eu quero textos em inglês e português, válido. Os últimos 10 anos que a gente não aplicou, válido. E aqui, ó, tipos de estudos a serem incluídos. Isso aqui pode virar estratégia
7. Deu 79 resultados. Agora, o que você deve fazer? Esses 79 resultados que deram, ele vai ser mostrado pra você por ordem de relevância. Quanto mais a palavra para o sentido, resumo, palavra-chave, o primeiro lugar ela fica. Então, às vezes você não está vendo... não está vendo a palavra aqui, mas provavelmente você não está vendo nessa lista, mas provavelmente está lá no resumo as palavras que você usou. Vai vendo os primeiros aí e vê se é do seu interesse.
8. Então, vamos continuar só com essas duas, só pra começar com essa primeira estratégia. Deu 79 resultados. Olhem se os primeiros aí são de interesse pra vocês, só pra ter uma noção.
9. Está sendo interessante, sim? Está sendo? Isso já é muito bom. Então agora você

vai fazer o que? Vai aqui no bloco de notas. Põe aqui, estratégia 1, dá um *enter*. Dá um trabalho para separar, para você poder bater o olho e ver.

10. dificilmente vai dar resultado. A gente vai tentar achar algum trabalho que tenha esses quatro juntos. Porém, é muito difícil. Então, talvez o caminho vai ser a gente pegar isso daqui. Como você poderia nomear essas três coisas aqui? ter alguma ideia central, porque cada uma é uma ideia mesmo. Dependendo, a gente vai ter que pesquisar essas três como se fosse uma coisa só, porque a gente vai fazer separado. Mas já, assim, a partir do momento que a gente já junta quatro ideias, dificilmente dá resultado. Você não deve ter achado nada, né?
11. Vamos lá. Você vai precisar dar uma pequena revisão do que a gente fez aqui. Pegou seu tema, objeto, título do seu trabalho, quebrou-lhe em ideias centrais, nesse caso quebrou-lhe em três ideias centrais cada ideia central você vai escrever dentro de um parêntese colocou um sinônimo separado por um então tudo que está dentro dos parênteses para o sistema tem um significado semelhante
12. Se você achar uma tese geralmente boa, muitas vezes a pessoa publicou um artigo. Tenta achar esse artigo dessa tese. Muitas vezes, tá bom.
13. Você vai ter uma dificuldade maior de localizar material, então é melhor você ampliar para encontrar mais materiais e depois você restringir no processo de leitura, no seu filtro visual lá, mas para o final do seu processo de separação desses documentos.
14. Pesquisa é longa demais, por exemplo, tem 50 campos, você vai ter que fazer a estratégia 1 e depois a estratégia 2. Você não fazer toda a estratégia de uma vez só, porque a base tem um limitante. Então, aí você faz um primeiro, aí... Porque são três conjuntos, né? Você tem um conjunto, na verdade, é uma PICOT [acrônimo de estratégia de busca com variação da estratégia PICO com a adição do elemento de tempo]. Cada conjunto, você vê várias cores, são cinco conjuntos, então, né?
15. Tenta diminuir a quantidade. Vamos fazer uma estratégia de busca com uma quantidade menor de palavras [busca que localizou documentos em excesso]
16. Então, juntando os três, É aquilo que eu te expliquei dos conjuntos que não conversam entre si. Os três conjuntos não vão conversar entre si.
17. O dever de casa, que não vai dar tempo daí pra discutir aqui, é o JBI. Você pegar o protocolo do JBI, que é um protocolo pra elaborar revisão de escopo e revisão sistemática. Você vai adaptar, não vai utilizar tudo que é, porque ali é mais voltada pra área de saúde, mas é só pra qualificar na metodologia de como você tentou

dizer que, quais foram os seus limites, porque você vai sistematizar essa busca, vai nas melhores fontes de informações, de acordo com a sua disponibilidade e vai responder de acordo com essa literatura e essas fontes de informações significa. Que não tenha mais materiais sobre o assunto. É porque você teve um limite, mas desse limite teve algumas escolhas que estão relacionadas ao seu assunto

18. no checklist Prisma também tem aquela, vai ter as mesmas questões que tem lá no JBI. Ah, qual é a pergunta de pesquisa? Qual é a metodologia? Quais foram as bases de dados? É só pra você não fugir do protocolo rígido de fazer a sistematização do conhecimento. Então, você vai tentar aplicar isso da melhor forma, dentro das suas possibilidades
19. Não explica. Aí você vai perceber que lendo esse protocolo, inclusive, não pensa em últimos 10 anos, últimos 5 anos. Por quê? Você pode perder evidência. Você está pesquisando um assunto que é retrospectivo. Você pode estar pesquisando algo que é dos últimos três anos. O escopo é a primeira base dessas revisões que são mais sistematizadas. Depois ele vai para a revisão integrativa. O escopo dá o geral. Sobre o assunto, de 1950 até aqui, são tantos materiais. De 2001 até 2010, tantos materiais e teve um boom. Você descreve o escopo. E aí, a partir do escopo, você, de repente, vê que tem bastante material nos últimos 10 anos, porque tem um pico aqui.
20. Essa seria a primeira estratégia, só para você ter uma ideia, assim, só na conjectura. Então, agora, para a gente elaborar um algoritmo, a gente poderia... vou retirar aqui... e aí, para a criação do algoritmo, o que a gente faz nesse quadro? Para facilitar a criação. O operador booleano é OR, porque o booleano quer um ou o outro. Eu quero uma ou outra palavra. A partir desse momento, por exemplo, vamos supor que a gente finalizou. ele efetuar esse primeiro cálculo. Então, copia esse primeiro cálculo, porque isso aqui é o conceito B.
21. E se eu quero especificar mais ainda, eu coloco mais um END. [instrução de aumento de conjuntos de pesquisa para refinar e diminuir a quantidade de documentos localizados]
22. Então, você tem uma população ou um problema de pesquisa e aí tem um conceito, aí a gente vai chamar de conceito, aí pode ter o conceito 1, conceito 2, conceito 3 e pode ter um contexto, que é exatamente o que acontece com a sua pergunta de pesquisa
23. localizou 450, você pode fazer isso em casa com calma também, você pode, você

tem a estratégia, essa estratégia que a gente montou agora, a gente, você vai, ela é sua, ela, a gente vai, vou te mandar ela por e-mail, e aí você pode testar de novo em casa e ir refinando e ir trabalhando com ela, você pode ajustar, aumentar, diminuir, dependendo da base que você for pesquisar.

O terceiro código elencado é pertinente à **linguagem natural**, no qual os bibliotecários descrevem a ampliação das palavras utilizadas para compor os conceitos de busca atribuídos aos termos extraídos da pergunta de pesquisa, do tema etc. O bibliotecário demonstra como elencar os conceitos e elaborar uma lista de sinônimos para ampliar a quantidade de termos, com o intuito de ampliar a captura de documentos durante o processo de busca.

1. A palavra que a gente encontrou aqui em linguagem natural, que é a tradução literal do que nós temos aqui, num primeiro momento, aliás, desculpa, é aspas duplas aqui porque ele é o que? Ele é um termo livre. Finalizou os termos livres, eu quero o operador, vou lendo, o operador, os operadores AND, OR, NOT, já te explicaram como funciona? Perfeito. Então, nesse caso, eu quero um ou outro ou outro, então agora eu pego aqui o vocabulário controlado e trago aqui pra minha estratégia também. Então, eu quero A palavra-chave A, ou a palavra-chave B, ou a palavra-chave C. E aí eu vou escrever nessa linguagem aqui, que não vai aparecer nos tutoriais. Que é uma linguagem que a gente chama de linguagem de explosão. Isso você já tinha ouvido falar?
2. Eu peguei essa palavra para representar o conceito. Palavra-chave. Só que ele é o quê? Ele é um termo livre. É uma palavra-chave da linguagem natural. O que é o descritor? O descritor é algo que eu retirei de um vocabulário controlado. Por isso que eu faço questão de falar corretamente para o aluno já ir se habituando.
3. A gente chama de palavra-chave. Só que quando a gente retira diretamente da pergunta de pesquisa, a gente chama de linguagem natural ou termo livre. Nos textos, pode ser que esteja daquela forma ali, textual. É por isso que eu coloquei ali, termos livres, textual! É a linguagem natural, a linguagem do profissional. É a sua linguagem que você conhece.
4. De qualquer forma, a gente vai criar agora a estratégia de busca, porque olha só, não tem vocabulário controlado para as suas intervenções, então, a gente vai trazer para a estratégia de busca somente os termos livres. Ctrl-C, Ctrl-V.
5. Você tem algum artigo que você usou inicialmente que você falou, cara, esse artigo é ótimo? Mostra ali pra mim, por favor, se você tiver. Tipo, um artigo... Um artigo

que você olhou, que você gostou e falou, cara, esse artigo me serve muito.

6. Como você chegou a essas variáveis? Você olhou algum artigo inicial para mapeá-los?
7. o escopo do seu trabalho é 888 materiais. Se deixar mais amplo, porque a gente vai deixar amplo e a gente vai utilizar esse termo que também é controlado, é 19 mil. Mas só que esse aqui ainda, a gente não se preocupa, a gente vai manter na estratégia OR o anterior, porque ainda vai ter o END relacionado ao primeiro conceito e ao segundo conceito, e esse número vai diminuir. O escopo real é 19 mil materiais, mas vai diminuir. Isso é só para você ter a certeza se está fazendo certo. Aí a gente vai devagar. E aqui do lado tem os descritores. E aqui ajuda também. Eu coloquei um descritor que é mais geral, mas também tem... A gente pode retornar um específico para ver se um específico... Aí eu vou colocar aqui. Vou até copiar. São ensaios, tá? Na verdade, é porque eu prefiro que a gente reproduza esses ensaios que você deveria... tem que ter. Deveria ter.

O quarto código exemplifica o uso adequado dos **operadores booleanos**. Os bibliotecários ensinam, durante os atendimentos, o uso correto de operadores OR, END e NOT. Nos trechos também são demonstrados a forma de uso dos sinais auxiliares como as aspas duplas, asterisco e parênteses, esses sinais são necessários para efetuar agrupamentos de termos de busca por similaridade. Seguem os trechos selecionados.

1. Temos ali em português e vou trazer aqui em inglês. Linguagem natural, controlado, finalizou, eu crio a estratégia de busca, dou um Ctrl C, Ctrl V, e é o que a gente chama de *string*, linha. A *string* não é a estratégia, ela é só a montagem da linha, da linha da estratégia, de uma linha, ali do P. Então, aqui, diabetes tipo 2, Linguagem natural, uso aspas duplas. Já conhecia esse operador booleano?
2. mas poderia já fazer a estratégia e botar mais um END, né? Ctrl-C, Ctrl-V. E vou colocar mais um END aqui. E é controlado, tá? Não precisa colocar entre parênteses, que só entra um mesmo, né? [interseção de conjuntos para reduzir quantidade de documentos na estratégia]
3. Tá vendo que deu muito resultado? Quer dizer que o END tá dando problema no END. O que a gente vai fazer? Vamos ter que ir em busca... Volta aqui. Apaga o que tá aqui dentro. Clica duas vezes, tá bem rapidinho. Apaga tudo. [...] a gente vai ter que adicionar campos aqui e colocar cada parêntese daquele separado. Vem aqui, copia só o primeiro parêntese, que é o primeiro, a sua primeira ideia. Volta

lá. Coloca aqui dentro, vem aqui adicionar outro campo, tá ligado aqui, esse aqui equivale ao END

4. Mas, ah, quem é o operador END? Quem é que é o OR? Intuitivamente, eu acho que você vai lembrar. Beleza? Então, vamos voltar pra cá e a gente vai fazer devagar essa estratégia de busca, tá? A gente vai fazer uns termos contando aqui em português e quando foram retirados aqui da pergunta. Por enquanto, só pra você perceber a evolução
5. lá na fórmula de busca. A gente pode usar o operador booleano NOT [recurso útil para excluir conceitos que não possuem similaridade e acabam poluindo a busca, um exemplo é uma doença que é transmissível de animais à humanos, caso queira excluir o animal vetor, ou assuntos sobre o tratamento para o animal vetor basta incluir o uso do operador booleano NOT na estratégia]

O quinto código mapeado refere-se ao **orientador/especialista**. Muitos termos utilizados na pesquisa possuem diferenças de acordo com a tradução para o inglês ou na grafia em espanhol. Caso a estratégia de busca esteja inadequada com pouca sensibilidade é importante que o aprendiz também solicite amparo do professor orientador, ou de um expert no assunto, possibilitando a inclusão de jargões ou termos técnicos da área. Segue a lista de trechos selecionados:

1. Peço para efetuar a busca e, lógico, vai aparecer aqui novamente o vocábulo, conceito, termos que você pode relacionar como sub assuntos e aqui estarão alguns termos, que é termos relacionados, que seriam sinônimos que, se for do seu interesse, é interessante analisar e trazer para a estratégia de uso. Nessa base de dados, ele promete, eu vou utilizar aquele termo e quem der que só ocupou qualquer um desses termos, algum documento, ele vai retornar para o nosso resultado. Se, por acaso, tiver que partir para uma outra fonte de informação, O que vai ter que ser feito? Selecionar, não precisa ser todo, selecionar algumas, debater com o orientador e selecionar alguns desses termos que são usuais na literatura e trazer aqui para sua tabela.
2. você debate com o professor se tem outras variações que merecem entrar aqui na estratégia. Já está pronto. A linha aqui já está pronta. Você só vai adicionar mais OR. Se tiver controlado, depois de um debate com o professor
3. Então você só apresentaria essa. expressão, colocaria STL1, STL2, STL3 e colocaria essa expressão e atualizaria, perfeito? Isso aqui é mais para você

apresentar para a orientação. E aí, isso aqui, pode ser que em cada base de dados você faça um para cada base de dados e cria uma pensa, que não fica no trabalho, é externa ao trabalho. Então você vai ver que tem trabalhos que faz isso. E aí você pode apresentar na linguagem da base.

4. Agora, só mais um detalhe. Se você tiver que fazer essa aqui com o seu professor, tenta já tirar palavras. A partir do momento que você começa a ler esses resumos e títulos, você vai ver palavras aqui que não têm importância, que não estão retornando. A gente a atira para deixar limpo, para quando a pessoa for ver, ela não ficar jogando palavra, pescando palavra que não está dando retorno nenhum. E se alguma palavra dessa estiver trazendo, você começa a ver artigos que tem uma palavra que não tem a ver, talvez essa palavra tenha que ser retirada.
5. O professor não ia querer, né? Quer só artigos científicos e revisado por pares. [sobre uso de matérias sem critérios].
6. Se aparece alguma coisa geral pra você ter algum insight. Se continuar não localizando absolutamente nada, converse com o orientador. [as vezes a pergunta não está bem formulada].
7. Você conversar com a orientadora, talvez ajustar a sua pergunta de pesquisa, talvez tenha que reajustar para que a gente consiga localizar material. Qual a questão? Aqui, mesmo a gente restringindo, colocando pouca coisa, não localiza. Então, você fez certo, você montou a estratégia, conduziu a estratégia, mas o assunto é tão... é tão... é uma agulha no palheiro. Então é algo muito, muito, muito pontual. E a gente não vai localizar.
8. Para a sua orientadora, fala, ó, conversei com o bibliotecário na BCE. A visão do bibliotecário lá é que minha pesquisa está muito restrita e eu não consigo localizar documentos, mesmo que de forma inicial.
9. A sua orientadora não pediu pra você ampliar mais a sua ideia de pesquisa não, né, ainda?
10. é difícil montar, mas você monta e não vai funcionar de primeira. O aluno vai montar e não vai funcionar de primeira. Então, a gente vai ajustando, vai vendo se está de acordo com aquilo que ele quer. E aí, se tiver de acordo, a gente segue. Senão, a gente reconstrói ou diminui a quantidade de palavras ou ele vai conversar com a orientadora e pedir uma readequação. Porque, assim, essa readequação não cabe a gente na biblioteca. Então, é a orientação do professor.

O sexto código tabelado descreve a construção da **pergunta de pesquisa** e demonstra a conversão da pergunta de pesquisa em termos que sejam pertinentes para localizar o maior número possível de documentos nas bases de dados. Como modelo hipotético de uma estratégia de busca que utiliza três conjuntos (a1 OR a2) AND (b1 OR b2) AND (c1 OR c2). Segue a lista de trechos selecionados:

1. talvez, ajustar a sua pergunta de pesquisa, que aí realmente não há o que fazer, talvez tenha que reajustar
2. Abrir um pouco mais o leque, talvez? Talvez... Como você quer algo muito específico dentro da... do método, pode ser que essa parte que te limite, então talvez você tenha que ampliar um pouco mais.
3. A gente tem que tentar imaginar, a gente tem que criar uma frase que limite aquilo que você quer para que o tema de pesquisa seja interessante. Então vamos tentar montar aqui.
4. Voltando um pouquinho, me conta um pouco como é que está a sua ideia de pesquisa. Onde você quer chegar? O que você quer entender? Qual o seu objeto de pesquisa?
5. Tá, você tem que trazer esses materiais porque faz parte do protocolo... Ah, numa primeira pesquisa não veio muito material, então eu tive que estender os conceitos e mesmo que revoque no resultado de pesquisa muito material que não tem relacionamento uma forma de responder, de acordo com a metodologia, que você teve um escopo maior do que aquela primeira palavra que você tinha como objetivo, para não perder evidência científica sobre o assunto em específico. Então, você foi mais abrangente, E aí depois tem o critério de seleção, que é o quê? Selecionar os materiais que estão dentro do critério de elegibilidade do que tem como objetivo no resultado da tua pesquisa.
6. A gente vai trabalhar agora, a gente não vai ficar nesse limite, inclusive nem se deve pesquisar em português, a ideia é pesquisar em inglês. Mas como você tem na pergunta, e você vai colocar isso na pergunta de pesquisa também, a regionalidade, eu quero ver o que tem internacional e em específico o que tem no Brasil, porque é uma das análises que você vai fazer. Tenta colocar isso também na pergunta, por quê? A gente vai colocar os descritores em português porque pode ser que algum, dependendo da data, alguém tenha somente indexado esses materiais com termos técnicos em português. Então, a gente não pode deixar escapar.

7. Utilizei o JBI para a elaboração do trabalho científico, onde a pergunta de pesquisa XYZ, as palavras-chave livres são XYZ, as palavras controladas são essas, e os dados por base de dados são Medline, tantos materiais, BVS, tantos materiais, e de acordo com os critérios de elegibilidade, que é os últimos 10 anos.

O sétimo e último código refere-se ao uso do **vocabulário controlado** para ampliar a quantidade de descritores na estratégia de busca, adequando temas livres de linguagem natural em assuntos que já são indexados em bases de dados especializadas, são pré-definidos e que seguem padrões estabelecidos por *experts* na área. Segue a lista de trechos selecionados:

1. E aqui, como você já debateu, você trouxe aqui como palavras-chave para a estratégia de busca, vou até voltar pra cá, né? Na real, você tem que olhar pra cá mesmo, porque você já meio que pesquisou algumas das palavras.
2. Quando a gente pesquisa o vocabulário controlado, a sua pesquisa tem essa particularidade de, de repente, a gente entrar só em base de dados de saúde, mas para outras áreas de conhecimento, outras pesquisas que você queira fazer, quando parte para outras formas de informações, é interessante a gente saber os sinônimos. Porque, se a gente for para outra base de dados que for multidisciplinar, a gente vai precisar desses sinônimos e trazer para a estratégia. Então, o vocabulário controlado, ele nos demonstra exatamente o que? O conceito do que a gente está trabalhando, o signo que a gente deve utilizar aqui como pesquisa, e aqui a hierarquia da palavra-chave
3. Vamos pesquisar também bases que tem conteúdo internacional. Até mesmo pessoas que escrevem só no Brasil, muitas vezes escrevem em inglês, então a gente vai pesquisar em outras línguas. Eu recomendo sempre, nesse início, pesquisar em português e inglês, tá bom? Como eu não sei os seus termos, e muitas vezes há um problema, você não pode fazer muitas vezes tradução literal
4. Por exemplo, aquela pessoa que entra na universidade e não sai a gente fala que é atrasado no inglês da Europa eles falam *delay education* no americano é *parking lot*, estacionamento para estudante é *parking lot*, estudante que estaciona então sempre tem esses problemas, para tentar resolver isso a gente vai recorrer a um vocabulário controlado.
5. Tem um detalhe muito importante que você vai ter que reparar quando você estiver usando nessa base. Ela tem um vocabulário controlado exclusivo [sobre termos relacionados ao assunto da base].

6. Mas lembrando que criamos a estratégia número 1, somente em português e inglês. Pelo que você falou, o termo que vocês estão usando é muito espanhol. Isso aqui provavelmente vai expandir o resultado em espanhol. O ideal seria ver se já tem vocabulário controlado em espanhol para ver isso, tá?
7. Como exemplo de vocabulário controlado. Lógico, ele vai trazer o assunto mais abrangente, mas ele vai trazer também o mais... ele vai trazer aquilo mais abrangente e os termos mais específicos.
8. A pergunta de pesquisa, a gente analisa a primeira pergunta. A pergunta tem todas as partes? Tem. Agora a gente vai no vocabulário controlado e pesquisa. Todo mundo vai pesquisar. Pesquisou? Agora coloca dentro dos parênteses essas palavras, depois no outro, aí depois agora copio e colo nas outras informações e deu certo.

5.4 Análise de trechos selecionados com transcrição dos diálogos

A próxima análise dos dados coletados se refere as abordagens apresentadas durante a intervenção do bibliotecário. Nestes recortes, há características do processo de mediação, de letramento informacional e de natureza didática. Na transcrição dos trechos a seguir, a fala não será corrigida, pois se trata de um diálogo, realizado em linguagem natural. Preferimos manter a integridade do conteúdo, apenas ocorrem supressões em trechos que não acrescentam informações relevantes ou que possam identificar nominalmente os participantes, o tempo exato para situar o momento do trecho no documento original está mencionado.

Nos dois primeiros fragmentos a seguir temos o exemplo de uma abordagem funcional

- **00:00:30 Bibliotecário** - a gente vai pegar o seu tema, vai transformar o seu tema de forma que a gente possa fazer uma pesquisa bibliográfica em artigos científicos. [e] montar uma estratégia de busca em cima do que você desenvolveu [...] então você já tem um tema bem definido, correto? Só que se você pegar esse tema e jogar em qualquer buscador de artigo, até mesmo no Google, não vai retornar nada, porque ele não está no formato que a máquina vai reconhecer. Então a gente vai pegar esse tema, vai transformar ele em ideias, quebrar [em] ideias básicas e vamos ter que colocar de uma forma que a máquina entenda.
 - **Aprendiz 2** - São categorias. que a gente vai estar trabalhando lá dentro do texto, né? Desses três termos aqui, pra desenvolver [...]

O bibliotecário pode sugerir novas conexões à estratégia de busca e encontrar termos que não estavam contemplados na versão inicial apresentada pelo requisitante. Essa informação surgiu no decorrer do atendimento, conforme as novas estratégias eram testadas, A seguir, apresentam-se exemplos de mediação com abordagem funcional.

- 00:12:39 – **Aprendiz 4** eu não posso pesquisar uma variável dupla?
- **Bibliotecário** - Você pode fazer duas pesquisas separadas, dependendo da situação. [...] por exemplo, o seu tema, ele não consegue fazer junção direta, você faz uma análise da literatura ali, do assunto, e depois você faz um segundo estudo e junta tudo.

No decorrer dos atendimentos foi observado pelo bibliotecário erros simples na montagem da estratégia no processo de montagem das interseções dos conjuntos no uso do operador booleano END.

- 00:30:30 – **Aprendiz 2** - Sim, para ver se tem outros termos, né?
- **Bibliotecário** - Tá vendo que deu muito resultado? Quer dizer que o END tá dando problema. O que a gente vai fazer? Vamos ter que ir em busca... Volta aqui. Apaga o que tá aqui dentro. Clica duas vezes, [...], a gente vai ter que adicionar campos aqui e colocar cada parêntese daquele separado...

Os aprendizes apresentam dificuldade de montar estratégias mais avançadas em diversas áreas da saúde. Há diretrizes metodológicas para revisões sistemáticas, meta-análises e revisões de escopo, como o acrônimo PRISMA¹⁵ que significa na tradução direta - Itens de Relatório Preferenciais para Revisões Sistemáticas e Meta-Análises. Esses pedidos de validação ocorrem para que o bibliotecário realize o teste de sensibilidade dos termos de busca na estratégia do pesquisador. Nesse caso, o bibliotecário executa a busca junto com o aprendiz e verifica se os resultados estão em conformidade com a proposta inicial proposta pelo orientador, em caso afirmativo, a pesquisa prossegue, caso contrário o aprendiz deve procurar novamente o orientador para elaborar ajustes na estratégia, nos demais trechos a seguir seguem exemplos de abordagens autênticas.

- 1:45:00 – **Bibliotecário** – [...] você tem que resolver uma coisa de cada vez. Primeiro, você preencheu as bases de dados e ele dá aqui o overview, que é a visão geral. Você importou 802, já trouxe o total que você vai descrever o fluxograma Prisma. Tem 802 materiais, o próximo passo é detectar as

¹⁵ PRISMA - Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta- Analyses

duplicadas que ainda não foram resolvidas [...]

O bibliotecário testa a sensibilidade dos termos de pesquisa e faz ajustes pertinentes participando ativamente do processo de reestruturação da pesquisa

- **00:20:16 - Bibliotecário** - Se, por acaso, tiver que partir para uma outra fonte de informação, O que vai ter que ser feito? Selecionar, não precisa ser tudo, selecionar algumas, debater com o orientador e selecionar alguns desses termos que são usuais na literatura[...]
- **00:48:55 - Bibliotecário** - o próximo conceito que a gente já tá debatendo, que na verdade é um conceito, [...] a gente volta pra cá, e aí você tem aqui os critérios de elegibilidade, inclusão e exclusão.

Detalhes de como o bibliotecário conduz o aluno em momentos críticos em que exigem a necessidade de exemplificar e testar o desenvolvimento da estratégia de busca em bases de dados. Observam-se dois tipos de abordagens: na primeira o bibliotecário assume a montagem da estratégia, demonstrando as funcionalidades da base para compreensão, após essa etapa o bibliotecário transfere a tarefa para o aluno, e conforme ele vai demonstrando domínio sobre a ferramentas, as instruções evoluem em grau de dificuldade.

Na abordagem demonstrativa que ocorreu com o aprendiz 1, o bibliotecário assume inicialmente a construção da estratégia, oferecendo temporariamente o suporte da ação modelando o comportamento de busca, priorizando a transmissão de informações técnicas, transferindo gradualmente a responsabilidade. No atendimento, o aprendiz foi instruído pelo bibliotecário a usar um recurso de suporte, como o bloco de notas no computador e digitar e relacionar os termos de pesquisa utilizados na construção da estratégia de busca.

- **00:30:30 –Bibliotecário** - Agora a gente vai construir uma fórmula [...] usando operadores booleanos. À medida que a gente for fazendo, eu vou te explicando o que é.
- **Aprendiz 2** - Entendi

Na abordagem pedagógica a seguir, o aprendiz elabora sua estratégia e assume o processo de compartilhamento de tela, demonstrando um diálogo constante do bibliotecário numa experimentação guiada que estimula a reflexão e aumenta a autonomia na resolução da estratégia de busca. Consequentemente o aprendiz adquire experiência por tentativa e erro, um exemplo característico de abordagem autêntica.

- **00:49:48 –Bibliotecário** - O que que acontece aqui, então? A ideia hoje era

tentar te trazer a parte de compreensão de como você junta os descritores que você pesquisou, que são as palavras-chave. e utilizá-los dentro das bases. Então, a ideia aqui é que você faça o teste [...]

- 00:51:30 – **Aprendiz 2** - Ah, Perfeito.

5.5 Considerações sobre as gravações

Após a coleta dos atendimentos realizados na BCE, é possível compreender como os bibliotecários constroem significados que ocorrem durante o processo guiado de elaboração de estratégias de busca em bases de dados. O bibliotecário exerce uma função pedagógica durante as capacitações. No serviço de referência em bibliotecas universitárias, é possível estabelecer um paralelo entre diversas abordagens pedagógicas na transmissão do conhecimento.

Constatou-se nas gravações que a sequência de perguntas para entender o objeto de pesquisa e as palavras-chave se mostraram presentes. A entrevista de referência com perguntas norteadoras para melhorar a compreensão do bibliotecário sobre a temática do pesquisador se mostrou presente em todos os atendimentos.

Os letramentos na biblioteca dependem do trabalho de um profissional de referência, que traz uma visão concisa sobre as bases de dados, das informações, estabelecendo uma conexão entre a realidade do usuário e os conceitos hierarquizados disponibilizados nessas bases. Um exemplo desse aspecto está na elaboração da estratégia de busca, refinada a partir da interação dialógica do bibliotecário com o pesquisador. Por fim, se estabelece a aprendizagem no uso dos recursos informacionais.

Uma preocupação que se mostra presente nos áudios é a didática com perspectiva autônoma, para que o usuário compreenda os processos utilizados e possa de forma autônoma, aplicar os saberes em novas buscas informacionais, replicá-las futuramente sem o auxílio do bibliotecário.

A prática de entrevista de referência, de modo empático, busca compreender a visão do pesquisador sobre seu tema de pesquisa, no qual o bibliotecário coleta o máximo de informações durante a interação, buscando compreender os recursos e processos utilizados pelo aprendiz.

O atendimento individualizado com a mediação de um bibliotecário na BCE demanda entre 1h e 2h em média para atender aprendizes ou grupos de pesquisa. Em 2023 a UnB formou mais de 7000 pessoas, se consolidado o aumento da demanda, haveria dificuldade em atender todos os requisitantes, pois além do atendimento individualizado, o setor possui diversas demandas relacionadas as capacitações, mini cursos, elaboração de manuais etc.

6 PRODUTO TÉCNICO

Instaura-se o homem, ser histórico, cuja única coisa própria é a linguagem, inata desse ser, pois somente a partir desta ele poderá se transformar em um ser individual, social e cultural possuindo uma consciência coletiva (Ribeiro, 2008, p. 267).

6.1 Recursos informacionais e estratégias de busca

A proposta do nosso estudo sugere um guia técnico de letramento informacional voltado para a comunidade acadêmica que recorra aos recursos informacionais digitais da Biblioteca Central da Universidade de Brasília. O material resultante é um produto técnico, desenvolvido como ferramenta de suporte aos bibliotecários do setor de referência. Dentre os serviços ofertados, esse é um tipo de suporte seguinte à entrevista de referência.

A etapa denominada entrevista de referência resulta na elaboração da estratégia de busca para formulação da pesquisa bibliográfica. Como instrumento de apoio, a BCE utiliza para agendamento o formulário¹⁶ de requisição do serviço no software *Microsoft Forms*, com os seguintes dados: título; definição do problema ou objeto de pesquisa, pergunta de pesquisa, lista de termos em português e inglês.

Para localizar informação na web, o pesquisador faz o uso de mecanismos de busca como *Search Engine*, *Searching Device* ou *Netsearch* basicamente são uma espécie de “programa que busca documentos que contenham determinadas palavras-chave e retorna com a lista dos documentos onde tais palavras foram encontradas” (Cunha, 2008, p. 241). Esses mecanismos de busca são ferramentas de interface para usabilidade nas bases de dados. “No âmbito da recuperação da informação, a estratégia de busca pode ser definida como uma técnica ou conjunto de regras para tornar possível o encontro entre uma pergunta formulada e a informação armazenada em uma base de dados.” (Lopes, 2002, p. 61).

Na análise de (Santos et al., 2020), o pesquisador deve adotar critérios para selecionar informações relevantes na etapa de busca informacional, como autoridade, confiabilidade e atualidade. A autoridade se refere a credibilidade da autoria que produziu o documento, com base em suas experiências acadêmicas ou profissionais. A confiabilidade diz respeito a consistência das informações do documento, se não há exageros ou discrepâncias de dados, podendo ser confirmado noutras fontes. E por último, a atualidade se refere ao contexto temporal da informação, pois uma determinada evidência científica pode se tornar obsoleta após o surgimento de novas evidências ou fatos.

¹⁶ Formulário de requisição de atendimento individualizado disponível em <https://bce.unb.br/servicos/>

A informação nas bases de dados pode ser recuperada de diversos modos, os mais comuns ocorrem pela indexação em pontos de destaque nos documentos, como título, palavras-chave e resumo. Outro aspecto que pode ser considerado para estruturação da estratégia de busca ocorre quando o pesquisador “compara dois ou mais conceitos sobre o mesmo assunto, de diferentes autores, e identifica os pontos convergentes, divergentes e a relevância para a pesquisa” (Zinn; Gasque, 2017, p. 182).

As pesquisas nascem de interesses dos sujeitos com questões que os incomoda. Esse incômodo cresce e, ao extrapolar o sujeito, passa a ser reorganizado como forma de responder aos seus questionamentos, os quais não ficam limitados ao próprio sujeito, e sim a uma quantidade de indivíduos que manifestam os mesmos questionamentos (Soares, 2019, p. 21).

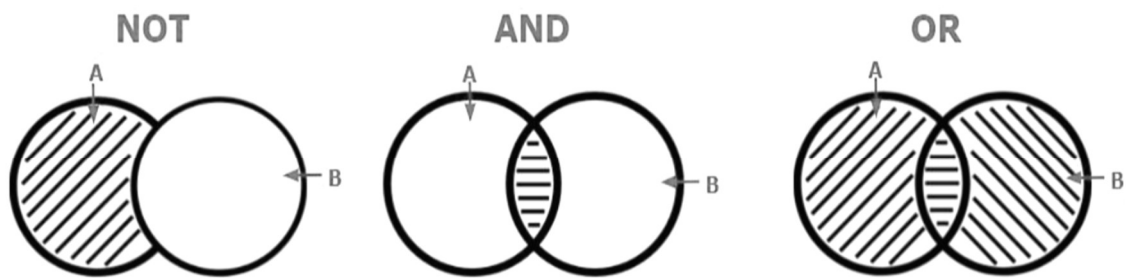
De acordo com Cunha (2010), são exemplos de informações de fontes tanto físicas quanto de acesso virtuais: enciclopédias, dicionários, fontes biográficas, fontes geográficas, fontes estatísticas, fontes jurídicas etc. Esses materiais são localizáveis em diversas de bases de dados utilizando buscadores ou ferramentas de busca em múltiplas bases denominados metabuscadores, o atual sistema de busca do Portal de Periódicos da Capes é um exemplo de metabuscador.

O aprendiz pode desenvolver uma investigação sobre fenômenos, conceitos, métodos, técnicas etc. Para Kuhn (2018), a pesquisa científica é uma atividade de resolução de quebra-cabeças com o intuito de refinar e expandir o conhecimento sobre um determinado conceito.

Os documentos são localizados mediante a construção do processo denominado “estratégia de busca” que consiste em compreender a relação dos conjuntos de termos de pesquisa estruturados para recuperar a informação em bases de dados, considerando a lógica matemática da teoria dos conjuntos denominada Diagrama de Venn¹⁷. Por exemplo, numa pesquisa hipotética X com 2 termos AB haverá dois conjuntos, numa pesquisa com 3 termos ABC haverá três conjuntos e assim sucessivamente. Os conjuntos são relacionados entre si por meio da intersecção estabelecida por operadores booleanos NOT, AND e OR como mostra a figura a seguir:

¹⁷ O **diagrama de Venn** foi proposto por John Venn (1834-1923), matemático inglês. A ideia do diagrama é representar graficamente conjuntos de informações agrupadas.

Figura 6 - Intersecção de assuntos em bases de dados



Fonte: Slides de capacitação em Bases de dados– BCE (2020)

Os problemas de busca raramente são resolvidos na primeira tentativa, é preciso retroagir, avançar e ocasionalmente, pular etapas. Os autores Steinberg e Steinberg (2017) descrevem o ciclo para resolução de problemas em 7 etapas “inclui a identificação e a definição do problema, a formulação da estratégia, a organização da informação, a alocação de recursos, o monitoramento e a avaliação” (Steinberg e Steinberg, 2017, p. 382). O ciclo de resolução de problema, conceito oriundo da psicologia cognitiva, pode ser adaptado para facilitar a elaboração da estratégia de busca.

Para demonstrar o uso prático de estratégia de busca em bases de dados em bibliotecas universitárias, podemos citar o trabalho realizado por Araújo, W. (2020), ao afirmar que é possível diminuir as falhas na construção de estratégias de busca com a elaboração correta da pergunta de pesquisa. O autor em sua pesquisa apresenta de modo prático a utilização de diversos modelos para atestar a eficácia de uma estratégia de busca eficiente e sensível, considerando cinco etapas sequenciais demonstradas na figura a seguir:

Quadro 11 - Etapas para elaboração da estratégia

1	Extração dos termos mais importantes que compõe os objetivos e os problemas de pesquisa (linguagem natural)
2	Adequação dos termos extraídos utilizando um vocabulário controlado
3	Ampliação da quantidade de descritores com termos em linguagem natural, sinônimos, variantes semânticas e de grafia etc.
4	Montagem da fórmula de busca, utilizando operadores booleanos e caracteres especiais como parênteses e aspas duplas
5	Teste e uso da estratégia de busca em uma base de dados aumentando ou diminuindo a quantidade de termos de acordo com o motor de busca da base

Fonte: Elaborado pelo autor baseando em Araújo, W. (2020)

Nas pesquisas em ciências da saúde, os acrônimos para estabelecer os conjuntos a serem mapeados durante a construção de estratégia de busca mais utilizados em bases de dados são

PICO e PCC, que seguem protocolos sequenciais em etapas, exemplos de estratégias úteis para revisões sistemáticas e revisões de escopo. Não há uma regra estabelecida de número máximo de conjuntos. No entanto, ao utilizar um número excessivo de conjuntos, a estratégia de busca pode ficar extremamente restrita e não localizar os documentos relacionados a temática pesquisada.

No modelo prático de estratégia de busca que utiliza três conjuntos, Araújo (2020) sugere o uso de uma abordagem mais simplificada, ideal para pesquisas generalistas que podem ser utilizadas também em ciências humanas, ciências sociais aplicadas ou em estudos multidisciplinares. A estratégia utiliza o acrônimo tema qualificador objeto (TQO) é elaborada considerando três categorias básicas:

o tema, representado pelo assunto principal da pesquisa, o qualificador, representado pelas características ou situações relacionadas ao tema ou objeto de pesquisa e, por fim, o objeto representado por um indivíduo, população, instituição, dispositivo, procedimento etc. [...] possibilitando o desenvolvimento de revisões narrativas, levantamentos bibliográficos e análises do estado da arte (Araújo, W., 2020, p. 128).

Quadro 12 - Estratégia de busca TQO

Objetivo/ Problema	Analisar os efeitos da depressão em estudantes universitários de baixa renda		
	T	Q	O
Extração	depressão	baixa renda	estudantes universitários
Conversão	depression	poverty	university student
Combinação	depression; depressive disorders; depressive syndrome; depressive Symptom; emotional depression	poverty; low income; vulnerable population; vulnerable people; vulnerable person	university student"; faculty student; college student
Construção	(depression OR "depressive disorders" OR "depressive syndrome" OR "depressive symptom" OR "emotional depression")	(poverty OR "low income" OR "vulnerable population" OR "vulnerable people" OR "vulnerable person")	("university student" OR "faculty student" OR "college student")
Uso	(depression OR "depressive disorders" OR "depressive syndrome" OR "depressive symptom" OR "emotional depression") AND (poverty OR "low income" OR "vulnerable population" OR "vulnerable people" OR "vulnerable person") AND ("university student" OR "faculty student" OR "college student")		

Fonte: (Araújo, W., 2020, p. 129).

6.2 Contribuição da pesquisa para o aprimoramento do serviço de referência na BCE

A entrevista de referência, com amparo do bibliotecário, funciona como um catalizador aprimorando os processos necessários para o desenvolvimento das estratégias de busca de pesquisa em bibliotecas universitárias. O serviço ganha notoriedade mediante a documentação

e a descrição da tarefa realizada no âmbito acadêmico. O atendimento de referência pode aprimorar e impactar diretamente na qualidade da produção científica.

A divisão das etapas a serem seguidas durante o atendimento pode impactar na melhora da execução das demandas de atendimentos individualizados realizados pela equipe de referência. No atendimento, os usuários podem solicitar uma quantidade menor de informação que o sistema pode oferecer e consequentemente não declarar o que realmente eles necessitam (Cunha, Amaral e Dantas, 2014). Neste caso o bibliotecário deve observar se ocorre essa lacuna durante o procedimento de entrevista e ajustar o apoio na reestruturação da estratégia.

Além dos conceitos sobre categorizações apresentados por Araújo, W. (2020), é possível traçar um paralelo com Steinberg e Steinberg (2017) na categorização de assuntos, no qual é possível considerar categorias naturais, categorias de artefatos subdividindo as categorias em dois níveis: um nível superior e um nível hierárquico, no caso subordinado, como exemplo “um objeto comestível vermelho e arredondado, com talo e que se originou de uma árvore [...] nível superior: fruta, nível básico: maçã, nível subordinado maçã argentina” (Sternberg e Sternberg, 2017, p. 279).

É possível incluir as características semânticas das palavras-chave utilizadas numa rede hierárquica de conceitos, “a codificação semântica é o processo pelo qual traduzimos informações sensoriais (ou seja, as palavras escritas que vemos) para uma representação significativa” (Sternberg e Sternberg, 2017, p. 340). A utilização desse recurso se baseia na nossa compreensão do sentido das palavras.

Elaboramos um quadro esquemático baseado em conceitos de psicologia cognitiva, como proposta de guia de atendimento ao bibliotecário no serviço de referência, aplicável à intervenção do bibliotecário na construção de estratégias de busca em bases de dados na BCE, demonstrado a seguir:

Quadro 13 - Proposta de Guia de apoio para atendimento no Serviço de referência

GUIA DE APOIO – BCE						
	ETAPAS	META	RECURSOS	LIMITACAO	PLANO DE SOLUCAO	RESULTADOS
1	Pergunta de pesquisa	entender o objeto de pesquisa do usuário	uso de formulário	a descrição nem sempre é precisa e as palavras podem estar incorretas	entrevista por e-mail ou presencial	melhora na compreensão da temática
2	Análise dos descritores no vocabulário controlado	melhorar a precisão dos resultados do pesquisador e testar as palavras	consultando o curso e área de atuação do pesquisador no formulário	O pesquisador precisa conhecer as palavras utilizadas pela área	mostrar a possibilidade de uso de vocabulário controlado na entrevista	melhorar a estratégia de busca

3	Montar estratégia teste com operadores booleanos	testar a viabilidade da junção dos descritores e localizar os termos importantes	readequação durante atendimento individualizado	O pesquisador precisa saber exatamente como montar a fórmula da estratégia de busca	tentativa e erro até aumentar a precisão	localizar os assuntos nas bases de dados
4	Testar as variáveis iniciais no Portal Capes	observar problemas na montagem da estratégia	Palavras estabelecidas inicialmente enviadas pelo pesquisador	a temática pode não funcionar dependendo da quantidade de termos	Propor ao pesquisador que solicite indicações de bases ao orientador	localizar os assuntos nas bases de dados
5	Delimitar ou ampliar a pesquisa a depender das variáveis	Refinar para aumentar a precisão	uso dos operadores booleanos na estratégia de busca	a temática pode não funcionar dependendo da quantidade de termos	aumentar ou diminuir a quantidade de palavras	refinar os resultados
6	Teste em bases referenciais ou especializadas	Melhorar a precisão dos resultados do pesquisador	usar a fórmula de pesquisa	Localizar a base de dados adequada	entender as regras da base e localizar as que sejam pertinentes a área segmentada	localizar o máximo possível de materiais pertinentes

Fonte: elaborado pelo autor baseado em Sternberg e Sternberg (2017)

6.3 Quais os obstáculos num processo de busca?

A mediação do profissional bibliotecário no serviço de referência traz dinamismo ao processo de busca e [...] “atua como uma ação de articulação, integrando diferentes práticas informacionais, evidenciando o caráter social e dialógico [...]” (Araújo et al, 2024 p. 14), por conseguinte reforça uma das 5 leis da biblioteconomia de poupar o tempo do usuário

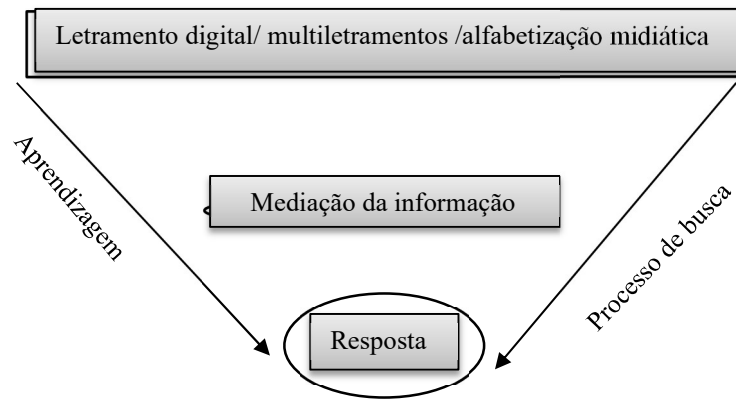
A escolha de onde buscar, identificando qual a base de dados é a mais bem qualificada para atendimento das perguntas específicas do solicitante, depende de uma série de fatores relacionados com a abrangência de assunto e período da base, dos tipos de documentos indexados, da linguagem de indexação, dos campos de busca disponibilizados em determinado banco de dados e outros (Lopes, 2002, p. 62).

O processo de mediação da informação pode ser útil para que o aprendiz compreenda a necessidade de estabelecer critérios técnicos para filtrar a informação, é importante frisar que a informação será localizada dentro de um recorte em um vasto universo. Atualmente, o Portal CAPES indexa mais de 40.000 periódicos e permite acesso a mais de 350 bases de dados em diversas áreas do conhecimento.

Nossa abordagem se afunila em um modelo teórico de letramento realizado na BCE, que se inicia no letramento digital, somado aos multiletramentos e uso de recursos multimodais em bases de dados, e por último a alfabetização midiática. Apresentamos a proposta de um modelo de letramento aplicado na BCE que considera a junção dos conceitos agregados nas leituras de apoio sobre (ISP), letramento informacional, pesquisa em bases de dados, mediação da informação, multiletramentos e alfabetização midiática, figura destacada

a seguir:

Figura 7 - Modelo de letramento na BCE



Fonte: elaborado pelo autor (2025)

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As interlocuções e as memórias dos diálogos que armazenamos ao longo da vida constituem elementos significativos com o quais produzimos ou reproduzimos cultura, sociabilidade e personalidade, pois esses processos de reprodução cobrem as estruturas simbólicas e nos constituem como seres psicossociais (Ribeiro, 2008, p. 267).

O papel do bibliotecário se mostra presente no desenvolvimento da pesquisa científica no âmbito acadêmico, agregando uma abordagem pedagógica na perspectiva de ensinar os caminhos para o desenvolvimento da pesquisa bibliográfica aos aprendizes que buscam auxílio no serviço de referência. O trabalho de letramento informacional ocorre em diversos momentos.

Nossa pesquisa trouxe à tona características do exercício desses profissionais que atuam em bibliotecas universitárias e pôde registrar essa prática; entretanto, ainda há lacunas a serem exploradas para compreensão de particularidades que demandam uma análise mais aprofundada em algumas encruzilhadas, como exemplo na construção de um programa que instrumentalize o letramento informacional no âmbito acadêmico, e por conseguinte, na elaboração de diretrizes para fomentar a discussão sobre a construção de documentação institucional que ampare os entes envolvidos em serviços de referência nas bibliotecas universitárias.

Apresentamos brevemente o funcionamento do serviço de referência realizado pela equipe de referência na UnB, e demonstramos como são realizados os atendimentos individualizados para auxiliar a elaboração de estratégias de busca em bases de dados. O processo é relevante para compreensão dos fenômenos relacionados à estruturação da pesquisa acadêmica em recursos informacionais. As bases de dados permitem acesso a diversos recursos visuais, fonológicos e grafológicos, agregando saberes sobre multiletramentos e alfabetização midiática.

O aprendiz, após o processo de letramento informacional, terá subsídios para um melhor uso e reprodução dos conteúdos polissêmicos em mídias acadêmicas, na produção de documentos como: relatório técnico, tese, dissertação, artigo científico etc. Há também o ganho social, um aprendiz letrado pode, obter um melhor discernimento da qualidade das fontes informacionais, fazendo jus as propostas de letramento fomentadas pela Unesco e demais entidades internacionais.

Após diversas leituras, e ao estabelecer pontes entre saberes complementares como psicologia, pedagogia, biblioteconomia e ciência da informação fica evidente que o desenvolvimento de um serviço de referência em bibliotecas universitárias é um processo contínuo de aprendizagem ao longo da vida, pois a informação é algo sempre mutável. A pesquisa abre possibilidades para tornar o processo de busca por informação menos árdua para aprendizes e para os bibliotecários que precisam se atualizar constantemente.

A pesquisa trouxe uma visão concisa sobre os conceitos de aprendizagem, mediação da informação, letramento e aspectos cognitivos envolvidos no desenvolvimento do serviço de referência numa biblioteca universitária. As práticas de letramento e mediação da informação colabaram com a compreensão da semiose dos recursos informacionais disponibilizados aos aprendizes na busca por informação.

Foi possível mapear a utilização dos serviços de referência na BCE e fomentar a discussão que resultou na construção de um guia de apoio sugerido no capítulo do produto técnico, que se desenvolve como instrumento para auxílio aos bibliotecários no serviço de referência, esse material ainda precisa passar por testes de validação pela equipe de referência, esses ajustes poderão ser realizados ao longo do semestre com testes pilotos em futuros atendimentos, o documento será compartilhado com a equipe para que seja feitas sugestões e ponderações sobre a aplicabilidade do guia instrucional.

O guia de atendimento tem como proposta facilitar a interação dialógica com o aprendiz. Como consequência, pode otimizar o tempo de atendimento, considerando uma matriz de apoio como checklist, considerando a ampliação de atendimentos numa possível demanda reprimida essa abordagem pode facilitar os atendimentos.

Os dados coletados para compor este estudo podem ser ampliados e subsidiar a construção de guias para o serviço de referência da UnB. O produto técnico apresentado nesta dissertação é embrionário e, requer adaptações para ser utilizado para alfabetizar e letrar aprendizes no uso de recursos informacionais, é possível incluir em abordagens futuras o uso de novas tecnologias, como inteligência artificial generativa, lembrando que as bibliotecas estão em constante evolução.

Para estudos futuros podemos mapear os serviços de referência em bibliotecas universitárias nas universidades brasileiras, considerando as características dos processos empregados em diferentes instituições. A utilização de algoritmos e IA como ferramenta de suporte em bibliotecas universitárias também pode ser um campo a ser explorado.

Outro aspecto não abordado na nossa pesquisa é sobre a criação de um programa de formação continuada na universidade com cursos e capacitações para os profissionais, nos

quais os bibliotecários possam atualizar seus conhecimentos, para aprimorar competências e conhecer melhor as bases de dados em diversas áreas do conhecimento. Um fator limitante no caso da BCE é o fato da biblioteca ser centralizada e multidisciplinar, essa característica acaba aumentando a dificuldade para implementação efetiva do processo de mediação da informação e letramento informacional para os bibliotecários de referência pois o serviço atende uma quantidade exaustiva de cursos em diversas áreas do conhecimento.

O estudo confirma a hipótese debatida que ainda existem lacunas quanto à leitura crítica do processo de letramento informacional em uma biblioteca universitária no uso de recursos virtuais. A mediação do bibliotecário constitui um suporte à construção de estratégias de busca eficiente e essa abordagem inclui a práxis pedagógica. A mediação do bibliotecário é determinante para estabelecer o letramento informacional no âmbito acadêmico e promover a autonomia do aprendiz no uso da biblioteca universitária e embora a profissão possua uma vertente documentalista, o bibliotecário está inserido num contexto de práticas pedagógicas.

Os objetivos propostos foram concluídos; entretanto, nossa pesquisa observou apenas características exclusivas da UnB. Em estudos futuros, podemos investigar a prática de letramento informacional noutras bibliotecas universitárias brasileiras e comparar as diferentes abordagens aplicadas aos processos de mediação da informação.

REFERÊNCIAS

ACCART, J. P. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES (ACRL). **Referencial da literacia da informação para o ensino superior**. Tradução de Tatiana Sanches, Maria Luz Antunes e Carlos Lopes. Lisboa: BAD, 2022. Disponível em: <https://bad.pt/download/referencial-da-literacia-da-informacao-para-o-ensino-superior/> Acesso em: 29 maio 2025.

AGUIAR, N. C. de. A contribuição teórica de Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque para o discurso da competência informacional no Brasil. **Ciência da Informação em Revista**, v. 4, n. 1, p. 17-27, 2017.

ALCÂNTARA, F. L. C.; BERNARDINO, M. C. R. O papel da biblioteca universitária como mediadora no processo de ensino-aprendizagem nas bibliotecas universitárias na cidade de Juazeiro do Norte - CE. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v. 3, n. 2, 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/17474>. Acesso em: 08 maio 2025.

ALCARÁ, A. R. Relações entre a teoria das necessidades psicológicas básicas e a competência em informação. **Em Questão**, p. 346-369, 2021.

ALCOFORADO, L. Desenvolvimento profissional, profissionalidade e formação continuada de professores: possíveis contributos dos relatos autobiográficos profissionais. **Educação (UFSM)**, Santa Maria, v. 39, n. 1, p. 65-84, 14 jan. 2014. Disponível em: <http://periodicos.ufsm.br/reeducacao/article/view/11343>. Acesso em: 21 jun. 2023.

ALMEIDA, J. F. V. R. de; MELLO, J. A prática do serviço de referência em uma biblioteca universitária a luz da teoria de criação do conhecimento organizacional de Nonaka e Takeuchi. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 14, n. 1, p. 84-108, 2018.

ARAÚJO, C. A. Á. O que é ciência da informação? **Informação & Informação**, v. 19, n. 1, p. 01, 2014.

ARAÚJO, C. A. Estratégias de busca em bases de dados: desafios e soluções. **Transinformação**, Campinas, v. 32, p. 100-110, 2020.

ARAÚJO, R. S. de. Letramento digital: conceitos e pré-conceitos. In: 2008, Recife. **2º Simpósio Hipertexto e Tecnologias na Educação**. Recife: UFPE, 2008.

ARAÚJO, R. R. et al. Mediação da informação como objeto de estudo ou fundamento da ciência da informação: convergências e divergências. 2024, Londrina, PR. **Coloquio 8 Coaic**. Londrina, PR: [s. d.], 2024. p. 21

ARAÚJO, W. C. O. Recuperação da informação em saúde: construção, modelos e estratégias: relato de experiência. **ConCI: conv. ciênc. inform**, v. 3, n. 2, p. 100-134, 2020.

ARRUDA, M. I. M.; OLIVEIRA, H. V. Um olhar sobre a evolução do conceito de mediação na ciência da informação. **RICI: R. ibero-amer. CI. Inf.**, Brasília, v. 10, n. 1, p. 218-232, jan./jul. 2017.

AZEVEDO, K. R. D.; OGÉCIME, M. O papel do bibliotecário como mediador da informação na busca pelo letramento informacional. **RDBCI Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, [s. l.], v. 18, p. e020001, 2019.

BACHELARD, G. **A formação do espírito científico: contribuições para uma psicanálise do conhecimento**. Rio de Janeiro: Contraponto, 1996.

BALTAR, M. A. R. et al. Algumas reflexões acerca dos estudos de letramento e gêneros textuais/discursivos como possibilidades para a formação do professor de língua. **Working Papers em Linguística**, v. 12, n. 1, p. 87-99, 2011.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016. 279 p.

BARTON, D. **Literacy: an introduction to ecology of written language**. Oxford: Blackwell, 1994.

BATISTA, E. A.; RIBEIRO, O. M. De maria a Maria: recursos semióticos como práticas de multiletramentos na perspectiva do ensino a distância. In: **O que a distância revela vol. III: apontamentos analíticos**. Brasília: Ed. UnB, 2017.

BELLUZZO, R. C. B.; SANTOS, C. A. D.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. D. A competência em informação e sua avaliação sob a ótica da mediação da informação: reflexões e aproximações teóricas. **Informação & Informação**, v. 19, n. 2, p. 60, 2014.

BIBLIOTECA CENTRAL (BCE). Regimento interno. 2022. Disponível em: www.bce.unb.br/regimento. Acesso em: 02 fev. 2025.

BOERES, S. O letramento e a organização da informação digital aliados ao aprendizado ao longo da vida. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, [s. l.], v. 16, n. 2, p. 483–500, 2018.

CASTELLS, M. **A era da informação: economia, sociedade e cultura: sociedade em rede**. 20 ed. São Paulo: Paz e Terra, 2019.

CERQUEIRA, D. S. de A.; NASCIMENTO, R. S. do; MATA, M. L. da. As fontes de informação digitais em bibliotecas universitárias: um estudo a partir das universidades de caráter público e privado do Espírito Santo (ES). **Biblionline**, João Pessoa, v. 13, n. 2, p. 82-93, 2017. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/download/32505/17821>. Acesso em: 15 nov. 2023.

CORRÊA, E. C. D.; GARCÍA-QUISMODO, M. Á. M. Literacia acadêmica em Bibliotecas Universitárias. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 25, p. 01–18, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2020.e70249> Acesso em: 15 jan. 2024

CUNHA, M. B. da. **Manual de fontes de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2010.

CUNHA, M. B. da; AMARAL, S. A. do; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

CUNHA, M. B.; CAVALCANTI, C. R. O. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

FIAD, R. S. Pesquisa e ensino de escrita: letramento acadêmico e etnografia. **Revista do GEL**, v. 14, n. 3, p. 86-99, 2017.

FREIRE, P. **A importância do ato de ler: em três artigos que se completam**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 1981.

FURTADO, R.; ALCARÁ, A. R. Modelos para desenvolvimento e formação da competência em informação. In: SIMEÃO, E. L. M. S.; BELLUZZO, R. C. B. (Org.). **Competência em informação: teoria e praxis**. Brasília: UnB, 2015. p. 73-88.

GASQUE, K. C. G. D. Comportamento, letramento informacional e pesquisas sobre o cérebro: aplicações na aprendizagem. **Informação em Pauta**, v. 2, n. especial, p. 85-110, 2017.

GASQUE, K. C. G. D. Arcabouço conceitual do letramento informacional. **Ciência da Informação**, [s. l.], v. 39, n. 3, 2010. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1268>. Acesso em: 11 jun. 2024.

GIACOMAZZO, G. F.; OLIVEIRA, M. M. Literacia digital: revisão sistemática. In: Reunião Científica Regional da Anped, 2016, Curitiba. XI ANPED Sul. Curitiba: UFPR, 2016.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

GRIZZLE, A. (org.). **Alfabetização midiática e informacional: diretrizes para a formulação de políticas e estratégias**. Brasília: Unesco, 2016. 204 p. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000246421>. Acesso em: 20 nov. 2023.

JESUS, D. L. de; CUNHA, M. B. da. A biblioteca do futuro: um olhar em direção ao passado. **Informação & Informação**, Londrina, v. 24, n. 1, p. 1-31, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2019v24n1p01>. Acesso em: 15 nov. 2022.

KALANTZIS, M.; COPE, B.; PINHEIRO, P. **Letramentos**. Campinas, SP: Ed. Unicamp, 2020.

KUHLTHAU, C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991.

KUHN, Thomas S. **A estrutura das revoluções científicas**. 13. ed. São Paulo: Perspectiva, 2018. 323 p.

LEA, M. R.; STREET, B. V. The “Academic Literacies” Model: Theory and Applications. **Theory Into Practice**, [s. l.], v. 45, n. 4, p. 368–377, 2006.

LOPES, I. L. Estratégia de busca na recuperação da informação: revisão da literatura. **Ciência da Informação**, v. 31, n. 2, p. 60-71, 2002. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652002000200007&lng=pt&tlng=pt. Acesso em: 3 dez. 2023.

- MACEDO, Maria do Socorro Alencar Nunes; NEVES-JÚNIOR, Bernardino. Letramento acadêmico em um curso de Geografia: uma perspectiva etnográfica. **Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos**, v. 97, p. 68–81, abr. 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbeped/a/79Dc5wVbHNgn7zgPb7j4mWG/> Acesso em: 05 jan 2024.
- MAOMONI, E. H.; RIBEIRO, O. M. Família e escola: uma parceria necessária para o processo de letramento. **R. Bras. Est. Pedag.**, Brasília, v. 87, n. 217, p. 291-301, set./dez. 2006.
- MARANHÃO, S. de M.; CARVALHO, G. A.; SILVA, G. J. da. Letramento informacional: uma modalidade de ascensão social. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v. 3, n. 2, 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/17545>. Acesso em: 11 jun. 2024.
- MORAIS, G. A. S. Alfabetizar letrando: desafios da prática pedagógica alfabetizadora. In: **VI Encontro de Pesquisa em Educação da UFPI**, 2009, Teresina-PI. Anais... Teresina: UFPI, 2009.
- NUNES, M. S. C.; CARVALHO, K. de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [s. l.], v. 21, p. 173–193, 2016.
- OLIVEIRA, C. L. Um apanhado teórico-conceitual sobre a pesquisa qualitativa: tipos, técnicas e características. **Travessias**, v. 2, n. 3, 2008. Disponível em: <http://www.periodicos.unespar.edu.br/index.php/travessias/article/view/188>. Acesso em: 10 jun. 2023.
- PINHEIRO, P. A. sobre o manifesto “A pedagogy of multiliteracies: Designing social futures” - 20 anos depois. **Trabalhos em Linguística Aplicada**, v. 55, p. 525–530, 2016.
- POZO, J. I. **Aquisição do conhecimento: quando a carne se faz verbo**. Porto Alegre: Artmed, 2005.
- REIS, D. D. et al. Alfabetização Midiática e Informacional na formação do professor. **Pesquisa e Ensino**, v. 1, p. e202046, 2020.
- RIBEIRO, L. A. M.; GASQUE, K. C. G. D. Letramento Informacional e Midiático para professores do século XXI. **Em Questão**, [s. l.], p. 203–221, 2015
- RIBEIRO, O. M. Fiandeiras do cotidiano: um alinhavo de saberes pessoais e profissionais nas tramas da educação. **R. Bras. Est. Pedag.**, Brasília, v. 89, n. 222, p. 259-272, maio/ago. 2008.
- ROCHA, A. M. C. ; AGUIAR, M. C. C. . Aprender a Ensinar, Construir Identidade e Profissionalidade Docente no Contexto da Universidade: uma realidade possível. In: 35ª **Reunião ANPED**, 2012, Porto de Galinhas - PE. Educação, Cultura, Pesquisa e Projetos de Desenvolvimento: o Brasil no século XXI. 35ª Reunião da ANPED, 2012. p. 120. Disponível em: https://legado.anped.org.br/sites/default/files/gt08-1829_int.pdf Acesso em: 05 jan. 2025.
- RODRIGUES, C.; BLATTMANN, U. Gestão da informação e a importância do uso de fontes de informação para geração de conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 19, n. 3, p. 4-29, set. 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-5344/1515>. Acesso em: 15 nov. 2022.

SANTOS, F. P.; MACHADO, L. R. de S. O Papel do Bibliotecário de Referência na Construção do Letramento Informacional Acadêmico: uma Prática Intersetorial e Interdisciplinar. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, v. 5, n. 2, p. 142-163, 2014.

SANTOS, A. D. G. dos *et al.* Letramento informacional, Covid-19 e infodemia. **Liinc em Revista**, [s. l.], v. 16, n. 2, p. e5214–e5214, 2020.

SANTOS, P. X. dos; LIMA, N. T. Acesso aberto: uma nova possibilidade de monitorar e avaliar o fluxo e o impacto da ciência. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 9, n. 3, p. 149-163, dez. 2015. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/download/86309>. Acesso em: 15 nov. 2022.

SAVOLAINEN, R.; THOMSON, K. Assessing the theoretical potential of an expanded model for everyday information practices. **Journal of the Association for Information Science and Technology**, v. 73, n. 4, p. 511-527, 2022.

SILVA, A. C.; FARIAS, M. G. G. Competências em informação para a iniciação científica: análise sob a perspectiva dos orientadores. In: FARIAS, G. B. (Org.); FARIAS, M. G. G. (Org.). **Competência e mediação da informação: percepções dialógicas entre ambientes abertos e científicos**. São Paulo: Abecin, 2019.

SILVA, C. R. S. et al. Contribuições do Modelo de Carol Kuhlthau para a pesquisa sobre Comportamento Informacional e Competência em Informação no Brasil. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 25, p. 1-14, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2019.e65234>. Acesso em: 26 out. 2023.

SILVA, C. R. S. D.; TEIXEIRA, T. M. C.; PINTO, V. B. Metodologia da pesquisa em competência em informação. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 17, p. e019014, 2019.

SILVA, R. O.; ALMEIDA, M. D. F. Análise da interação verbal na teoria bakhtiniana. **Macabéa - Revista Eletrônica do Netlli**, v. 2, n. 1, p. 117-127, 2013.

SILVEIRA, F. J. N. da. Biblioteca, memória e identidade social. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 15, p. 67–86, 2010 Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/4jq9Fg66W6sYQ3XxTMSbCRD/?lang=pt>. Acesso em: 26 out. 2025.

SOARES, L. V. de O.; ESTABEL, L. B. A alfabetização midiática e informacional na perspectiva dos bibliotecários de bibliotecas escolares para a construção do conhecimento. In: XXII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2022. **Anais...** : ANCIB, 2022. Disponível em: <https://www.ancib.org.br/enancib/index.php/enancib/xxiienancib/paper/view/1228>. Acesso em: 18 ago. 2024.

SOARES, Magda. **Alfabetização e letramento**. 7. ed. São Paulo: Contexto, 2018.

SOARES, Magda. **Letramento: um tema em três gêneros**. 4. ed. São Paulo: Autêntica, 2010.

APENDICE A - Termo de concordância Comitê de ética em pesquisa

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Título da Pesquisa: O processo de alfabetização midiática na Biblioteca Central da Universidade de Brasília (UnB)

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa " O processo de alfabetização midiática na Biblioteca Central da Universidade de Brasília (UnB)", sob a responsabilidade de Seanio Sales Avelino, estudante de Mestrado da Universidade de Brasília. O objetivo desta pesquisa é investigar a utilização de recursos informacionais, o desenvolvimento de estratégias para pesquisa bibliográfica e a percepção de dificuldade por parte dos membros da comunidade acadêmica em relação ao letramento informacional.

Você receberá todos os esclarecimentos necessários antes, durante e após a finalização da pesquisa, e asseguramos que seu nome não será divulgado, mantendo-se o sigilo sobre as informações que permitam identificá-lo(a). Os dados provenientes de sua participação na pesquisa, tais como questionários e entrevistas, ficarão sob a guarda do pesquisador responsável.

A coleta de dados será realizada por meio de questionários qualitativos e/ou quantitativos e entrevistas semiestruturadas. Sua participação na pesquisa pode implicar em riscos, tais como a exposição de dificuldades percebidas na utilização de recursos informacionais. Porém, esses riscos serão minimizados com a confidencialidade dos dados e a análise agregada dos resultados. Espera-se com esta pesquisa contribuir para o aprimoramento dos serviços de auxílio à pesquisa bibliográfica na universidade.

Sua participação é voluntária, livre de qualquer remuneração ou benefício. Você é livre para recusar-se a participar, retirar seu consentimento ou interromper sua participação a qualquer momento, sem penalidades. Os resultados do estudo serão devolvidos aos participantes por meio de divulgação dos dados em eventos científicos, podendo ser publicados posteriormente na comunidade científica. Se tiver dúvidas, entre em contato por telefone (XX) XXXXX-XXXX ou pelo e-mail seanio.as@gmail.com.

Este projeto foi revisado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais (CEP/CHS) da Universidade de Brasília. Para informações sobre a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) ou sobre os direitos do participante, entre em contato com o CEP/CHS pelo e-mail cep_chs@unb.br ou pelo telefone: (61) 3107 1592.

Este documento foi elaborado em duas vias, sendo uma destinada ao pesquisador responsável e outra a você, participante da pesquisa.

Assinatura do/da participante

Assinatura do/da pesquisador/a

Brasília, ___ de _____ de _____

APENDICE B – Termo de autorização**TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA UTILIZAÇÃO DE IMAGEM E SOM DE VOZ
PARA FINS DE PESQUISA**

Eu, _____, autorizo a utilização da minha imagem e som de voz, na qualidade de participante/entrevistado(a) no projeto de pesquisa intitulado ***O processo de alfabetização midiática na Biblioteca Central da Universidade de Brasília (UnB)***, sob responsabilidade de ***Seanio Sales Avelino*** vinculado(a) ao/à ***Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade de Brasília***.

Minha imagem e som de voz podem ser utilizadas apenas para ***análise por parte da equipe de pesquisa***.

Tenho ciência de que não haverá divulgação da minha imagem nem som de voz por qualquer meio de comunicação, sejam elas televisão, rádio ou internet, exceto nas atividades vinculadas ao ensino e a pesquisa explicitadas anteriormente. Tenho ciência também de que a guarda e demais procedimentos de segurança com relação às imagens e sons de voz são de responsabilidade do(a) pesquisador(a) responsável.

Deste modo, declaro que autorizo, livre e espontaneamente, o uso para fins de pesquisa, nos termos acima descritos, da minha imagem e som de voz.

Este documento foi elaborado em duas vias, uma ficará com o(a) pesquisador(a) responsável pela pesquisa e a outra com o(a) participante.

Assinatura do participante

Nome e Assinatura do pesquisador

Brasília, ____ de _____ de _____