



# 30<sup>o</sup> CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO



25 a 29 de novembro 2024

**Bibliotecas Fortes:  
Sociedade Democrática Recife, PE**

Eixo 5 – Gestão e liderança em movimento

Modalidade: Trabalho completo

## **Fortalecendo a Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira da UFC através da criação de comunidades e grupos no WhatsApp**

*Making an academic library on languages stronger through communities and groups  
on WhatsApp*

**Francisco Edvander Pires Santos** - Universidade Federal do Ceará (UFC)

**Luiz Allan Silvestre de Oliveira** - Universidade Federal do Ceará (UFC)

**Jimmy Robson Rodrigues da Costa** - Universidade Federal do Ceará (UFC)

**Joana D'Arc Páscoa Bezerra Fernandes**- Universidade Federal do Ceará (UFC)

**Resumo:** Apresenta uma proposta de comunidades e grupos no WhatsApp com o objetivo de fortalecer a relação entre a biblioteca universitária e a comunidade acadêmica. Resgata o histórico da Biblioteca de Ciências Humanas e da Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira da UFC. Descreve as funcionalidades do WhatsApp partindo de uma linha do tempo desse aplicativo. Discute a metodologia de trabalho e as estratégias adotadas na criação de comunidades e grupos, tendo como referencial teórico: planejamento estratégico, avaliação de acervos e disseminação seletiva de informação. Conclui que o WhatsApp agrega valor às atividades da biblioteca e a aproxima do seu público.

**Palavras-chave:** biblioteca universitária; avaliação de acervos; disseminação seletiva de informação; comunidades no WhatsApp; curso de idiomas.

**Abstract:** This article presents a proposal for managing communities and groups on WhatsApp, focusing on strengthening the relationship between academic library and its users. There is a rescue of the history of two academic libraries at UFC. After that, it describes the features of WhatsApp by making a timeline for this application. Finally, it discusses the methods and strategies that were chosen to create communities and groups on WhatsApp, based on the following theoretical approaches: strategic planning, collection management and selective dissemination of information. In conclusion, WhatsApp can be used in academic libraries to keep in touch with its users.

**Keywords:** academic library; collection management; selective dissemination of information; WhatsApp communities; language course.



## 1 INTRODUÇÃO

As Casas de Cultura Estrangeira da Universidade Federal do Ceará (UFC) são unidades acadêmicas que deram continuidade aos Centros de Cultura Estrangeira, inaugurados na década de 60 pelo Prof. Pe. Francisco Batista Luz, quando o mesmo era Diretor da antiga Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras. Criados oficialmente por decisão do Conselho Universitário, os antigos Centros de Cultura Estrangeira permanecem, atualmente, sob a responsabilidade compartilhada do Centro de Humanidades, da Pró-Reitoria de Extensão e da Coordenadoria Geral das Casas de Cultura Estrangeira. Por outro lado, estas se encontram em transição de projeto de extensão consolidado há anos na UFC para um projeto de desenvolvimento institucional, o que fortalecerá sobremaneira a sua atuação na perspectiva do ensino, pesquisa, extensão e internacionalização da universidade.

Traçando um breve panorama histórico, seis unidades inauguradas datam da década de 60, a saber: Casa de Cultura Hispânica em 1961; Casa de Cultura Alemã em 1962; Casa de Cultura Italiana em 1963; Casa de Cultura Britânica em 1964; Casa de Cultura Portuguesa neste mesmo ano; e Casa de Cultura Francesa em 1968. Fundaram-se, ainda, os Cursos de Esperanto em 1965 e Russo em 1987, mas este permanece com as suas atividades paralisadas até o presente momento (Brito, 2024). Em 2022, visando atender a uma demanda latente da comunidade universitária, instituiu-se o Curso de Língua Brasileira de Sinais (Libras). Assim, cada Casa de Cultura passou a gerenciar, até 1996, os acervos bibliográficos formados visando atender a cada curso isoladamente. Porém, após a inauguração de um novo prédio para a Biblioteca de Ciências Humanas, um dos andares desta foi reservado exclusivamente para a gestão da Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira da UFC.

O alcance atual das Casas de Cultura no estado do Ceará reflete-se no aumento considerável do total de discentes matriculados, haja vista os últimos dois anos. No segundo semestre de 2022, por exemplo, eram 2.609 discentes matriculados, quantitativo este que saltou para 3.126 em 2024. No primeiro semestre deste ano, foram 5.240 pessoas inscritas no processo seletivo, e a ampliação do quadro de vagas pode ser comprovada ao acompanharmos a publicação dos editais de seleção, sendo ofertada a quantidade média de mil vagas por semestre letivo.

No âmbito nacional, o contato com embaixadas, órgãos de cultura estrangeira, associações de docentes de línguas estrangeiras, bem como ministérios e consulados, viabiliza uma permanente difusão dos valores culturais, dos países por elas representados, e também fomenta muitos estágios e cursos de aperfeiçoamento para os professores das diferentes Casas de Cultura e para os discentes dos cursos de Letras das universidades públicas do Ceará. O fruto desses estágios estende-se sempre à comunidade local.

Ressaltamos, ainda, a importância dos serviços prestados à comunidade cearense por meio das Casas de Cultura Estrangeira da UFC, as quais têm contribuído para a formação de muitas pessoas em línguas estrangeiras ao se matricularem em cursos, palestras, seminários, oficinas, entre outras atividades acadêmicas. Além disso, as Casas de Cultura são responsáveis pela elaboração e aplicação de exames de proficiência destinados a candidatos das seleções de cursos de pós-graduação tanto em nível local quanto nacional. Ademais, servem de campo de estágio para os discentes dos cursos de graduação em Letras e também como campo de pesquisa para discentes dos mais variados cursos de graduação e pós-graduação da UFC.

Tendo em vista essa realidade, vislumbramos, em um futuro próximo, um novo potencial de atuação para a biblioteca, a qual precisa ser fortalecida no seio da comunidade a que atende. Iniciamos, então, pela avaliação do seu acervo, para a qual convidamos a coordenação geral das Casas de Cultura Estrangeira, no ano de 2023, a integrar um protótipo de comunicação remota por meio da criação de comunidades e grupos no WhatsApp, mais especificamente na fase de planejamento estratégico de ações nunca antes realizadas pela biblioteca junto àquela comunidade.

## **2 HISTÓRICO E APRESENTAÇÃO DA BIBLIOTECA**

A gênese da Biblioteca de Ciências Humanas da UFC remonta do início da formação do seu acervo, em 1962, com a criação da Biblioteca de Ciências Sociais e Filosofia, no antigo Instituto de Antropologia, cujo acervo cresceu gradativamente, na medida em que novos cursos surgiam e necessitavam de material bibliográfico. Prova disso foi a incorporação, entre os anos de 1972 e 1975, dos acervos provenientes dos cursos de Biblioteconomia, Comunicação Social, História e Psicologia. Como

consequência, em 1977, o acervo foi agregado à Biblioteca de Letras, tornando-se Biblioteca de Ciências Humanas, Letras e Artes, e se consolidou nos anos 80.

Paralelamente, formavam-se os acervos de mais duas unidades acadêmicas da UFC na área de Ciências Humanas, a saber: Faculdade de Educação, criada em 1968, e Casas de Cultura Estrangeira, que remontam, como vimos, a 1961. Naquela época, todos os acervos eram gerenciados de maneira descentralizada, onde cada biblioteca estabelecia as suas normas de funcionamento, regras de empréstimo e rotina de atendimento. Além disso, eram deficitários o quantitativo de pessoal capacitado e a infraestrutura adequada ao crescimento gradativo dos acervos e das demandas do público.

Imagem 1 – Fachada da biblioteca.



Fonte: Disponível na Wikipédia desde 2014.

**Descrição:** Fachada do prédio de quatro andares da Biblioteca de Ciências Humanas da Universidade Federal do Ceará, que também agrega a Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira da UFC. Na imagem, veem-se o totem na entrada da biblioteca, árvores podadas e veículos estacionados em frente ao prédio.

Durante a década de 90, visando solucionar a questão do espaço físico, uniram-se esforços para a construção de um novo prédio, localizado entre a Área I do Centro de Humanidades e a Faculdade de Educação, destinado a reunir os acervos que, até aquele momento, permaneciam descentralizados nas bibliotecas supracitadas. Foi então que, em 1996, houve a inauguração do atual prédio da Biblioteca de Ciências Humanas, antes denominada Biblioteca de Humanidades, reunindo todos os acervos setoriais com a

finalidade de atender diretamente aos cursos vinculados ao Centro de Humanidades, à Faculdade de Educação e às Casas de Cultura Estrangeira da UFC<sup>1</sup>.

Nos anos 2000, com estrutura predial própria, material bibliográfico reunido e servidores técnico-administrativos em educação atuando em quantitativo ainda reduzido, os desafios gerenciais voltaram-se para as demandas de redimensionamento interno de pessoal, recepção de novos servidores públicos concursados, automação do acervo por meio do sistema Pergamum, desenvolvimento de coleções e aquisição de material bibliográfico. Ademais, consolidava-se o organograma da unidade administrativa, denominada Biblioteca Universitária (BU), que reúne o Sistema de Bibliotecas da UFC, composto por 20 unidades atualmente e sendo um dos órgãos suplementares vinculados diretamente à Reitoria.

Adentrando nos anos 2010, intensificaram-se as demandas por atendimento personalizado, realização de treinamentos para uso de bases de dados, orientação para a normalização de trabalhos acadêmicos e criação de perfil institucional nas mídias sociais. Como exemplos dessa realidade, a conta no antigo Twitter foi criada em 2011, a *fan page* no Facebook em 2015, e o perfil no Instagram em 2018. Nesse ínterim, houve, no ano de 2016, a criação do canal no YouTube, que agregou as atividades do projeto de extensão Plurissaberes em 2020. Além disso, houve a produção de um *podcast* oriundo de uma pesquisa de mestrado defendida em 2018, mas que foi lançado oficialmente em 2019. No LinkedIn, data de 2021 a criação de uma *company page* nesta mídia social. A imagem a seguir ilustra, em forma de linha do tempo, o percurso de criação e administração das mídias sociais no ambiente da biblioteca:

Imagem 2 – Linha do tempo da criação e do lançamento das mídias sociais da biblioteca.



Fonte: Elaborado pelos autores (2023), com arte disponível no site Canva.

**Descrição:** Identidade visual das mídias sociais organizadas em círculos coloridos e em forma de linha do tempo, considerando os anos de dois mil e onze a dois mil e vinte e um. Abaixo de cada círculo, leem-se as informações acerca da criação e do lançamento do perfil da biblioteca em cada mídia social, sendo elas: Twitter, Facebook, YouTube, Instagram, Podcast, Projeto Plurissaberes e LinkedIn.

<sup>1</sup> Mais detalhes na fala da bibliotecária Norma Helena Pinheiro de Almeida, Diretora do Sistema de Bibliotecas da UFC de 1995 a 2003, em canal do YouTube (Niver BCH, 2021).

Partindo dessa contextualização, a proposta deste trabalho tem como base o plano de gestão do triênio 2020-2023, período no qual atuamos na gestão da Biblioteca de Ciências Humanas e no assessoramento gerencial da Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira da UFC, ambas as bibliotecas, como vimos, localizadas no mesmo prédio. Neste aspecto, a imagem a seguir elenca as 20 metas de gestão alcançadas satisfatoriamente:

**Imagem 3** – Linha do tempo das metas alcançadas no triênio 2020-2023.



Fonte: Elaborado pelos autores (2024), com arte disponível no site Slidesgo.

**Descrição:** Arte em forma de linha do tempo contendo as vinte metas de gestão alcançadas entre os anos de dois mil e vinte e dois mil e vinte e três. Veem-se as seguintes imagens ilustrativas: a estação de atendimento da biblioteca, um corredor com estantes de livros, a projeção de vídeos no hall de entrada da biblioteca e uma ilha de edição no laboratório audiovisual.

Muitas das experiências desse triênio foram publicadas por meio de relatórios gerenciais, capítulos de livro, trabalhos apresentados em eventos e artigos científicos, com exceção de dois itens do ano de 2023, que serão abordados neste trabalho, a saber: início da avaliação do acervo da Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira da UFC e protótipo de comunicação remota por meio de comunidades e grupos no WhatsApp, os quais se inter-relacionam visando à efetiva aproximação entre comunidade e biblioteca. Para tanto, conhecer o histórico e as funcionalidades do aplicativo WhatsApp foi primordial para o planejamento das ações subsequentes.

### 3 HISTÓRICO E FUNCIONALIDADES DO WHATSAPP

O WhatsApp é um aplicativo gratuito destinado à troca de mensagens instantâneas. Foi lançado no ano de 2009 por dois programadores que trabalharam juntos durante 20 anos no Yahoo. Inicialmente, tinha como proposta ser uma alternativa para facilitar a vida dos usuários e o uso de SMS em celulares ao redor do mundo, uso este que se trata de um serviço cobrado pelas operadoras de celular; porém, com os avanços e a popularização das tecnologias, os *smartphones* tornaram-se cada vez mais comuns, necessários e passaram a fazer parte da rotina das pessoas. Com isso, gradativamente, houve a facilidade de se trocarem mensagens, tendo em vista que o WhatsApp é bem mais do que uma ferramenta de comunicação, pois se converteu em uma ferramenta que pode gerenciar e oferecer diversos produtos e serviços que tornam mais ágil a vida de quem o utiliza.

Em 2014, o Facebook adquiriu o WhatsApp, sendo ambos gerenciados pela empresa Meta, e o aplicativo passou a integrar o portfólio desta empresa de tecnologia. Paulatinamente, outras funcionalidades foram incorporadas e cada vez mais aperfeiçoadas, tais como envio de áudios, fotos, vídeos, localização em tempo real, documentos e até mesmo pagamento digital, fazendo com que o aplicativo se consolidasse no mercado e atraísse um público cada vez maior de usuários ao redor do mundo. Em 2015, foi lançada a versão Web, a partir da qual o WhatsApp passou a ser acessado também nos computadores, via *QR code*, e no ano de 2018 chegou ao mercado a versão Business, que viabiliza uma comunicação de caráter institucional entre as organizações e o seu público-alvo (WhatsApp, 2023a, 2023b, 2023c).

Atualmente, mais de dois bilhões de pessoas, em mais de 180 países, estão conectadas ao aplicativo, e o Brasil ocupa a segunda colocação de países com o número de aplicativos instalados, pois já são mais de 147 milhões de pessoas conectadas ao WhatsApp (Dourado, 2023; Furquim, 2023). Um dos motivos desse sucesso no Brasil é o envio gratuito de mensagens, sem taxas, e a quantidade de envio sendo necessário apenas se ter uma conexão com Internet, seja como pacote de dados móveis ou Wi-Fi, e também a criação de grupos de conversas, com até 1.024 usuários por grupo, benefícios estes que se sobrepõem, indubitavelmente, às trocas de mensagens por SMS, o qual tem um valor fixo cobrado pelas operadoras de telefonia e um número limite dos chamados 'torpedos'.

No mês de abril de 2022, a Meta começou a testar um novo recurso no WhatsApp: a criação de comunidades, que têm como objetivo categorizar, segmentar e ampliar o alcance dos grupos. Em novembro daquele ano, essa funcionalidade foi expandida para todos os usuários, mas, em virtude do período eleitoral, foi lançada no Brasil somente em janeiro de 2023. Um dos principais objetivos do recurso de criação de comunidades no WhatsApp é planejar, reunir, organizar, administrar e moderar grupos de assuntos afins, que estão relacionados entre si, facilitando, desta feita, a comunicação remota com públicos distintos, mas que têm assuntos em comum, seja no nível pessoal, seja no nível institucional. Cada comunidade pode reunir até 50 grupos, com até cinco mil pessoas por comunidade, que podem ser de agrupamentos diferentes (Barros, 2023; Freitas, 2023; Merotto; Loubak, 2023; Tagiaroli, 2023).

Vale ressaltar que essa funcionalidade já existia em outros aplicativos de mensagens instantâneas concorrentes do WhatsApp, dentre eles o Telegram, então, para se manter atual e consolidado no mercado, a Meta incorporou esse novo recurso a fim de atender a uma demanda real dos seus usuários. Além disso, em setembro de 2023, a funcionalidade de canais foi disponibilizada pelo WhatsApp como uma estratégia de agregar ainda mais valor ao aplicativo e ampliar a vantagem competitiva sobre os seus concorrentes. Nesse sentido, a funcionalidade canais já está presente em outros aplicativos de conversas instantâneas e tem como objetivo transmitir informações para seguidores de uma maneira mais direta. Não há uma quantidade mínima ou máxima de seguidores para os canais no WhatsApp, o que possibilita o seu alcance na tentativa de atingir a vários públicos.

Diferentemente da funcionalidade de uma lista de transmissão, na qual existe um limite de usuários e só quem pode participar é um usuário já salvo como contato, os canais funcionam de maneira aberta ao público em geral, e qualquer pessoa pode seguir determinado canal sem envolvimento com os administradores. No entanto, os canais do WhatsApp só permitem a comunicação unilateral, nos quais apenas os administradores podem compartilhar informações, sendo possível somente um administrador por canal (Gomes, 2023). Com isso, percebemos a necessidade de atualização das tecnologias, a fim de atender a uma nova demanda informacional e atrair cada vez mais público para os seus aplicativos.

Assim, com a criação e atualização dos seus serviços, o WhatsApp atrai um público diverso e consegue atender a todas as necessidades que seus usuários procuram em um aplicativo de troca de mensagens instantâneas. Rápido, simples e gratuito, o fluxo de informação que circula no WhatsApp é imenso, principalmente entre os grupos e as comunidades, recaindo aos administradores e moderadores, ou aos chamados *bots*, a responsabilidade de verificar quais tipos de informações são compartilhadas em um determinado grupo ou comunidade.

Nessa perspectiva, a imagem a seguir sintetiza, em forma de linha do tempo, a origem e o percurso de consolidação do aplicativo WhatsApp no mercado digital:

Imagem 4 – Linha do tempo das funcionalidades do aplicativo WhatsApp.



Fonte: Elaborado pelos autores (2023), com arte disponível no site Canva.

**Descrição:** Identidades visuais que se relacionam com o desenvolvimento do aplicativo WhatsApp, organizadas em círculos coloridos e em forma de linha do tempo, considerando os anos de dois mil e nove a dois mil e vinte e três. Abaixo de cada círculo, leem-se as informações acerca do lançamento de cada nova funcionalidade do WhatsApp no decorrer dos anos.

Haja vista os inúmeros pontos positivos, e devido à sua praticidade e acessibilidade, o WhatsApp consolida-se como uma grande ferramenta para comunicação e divulgação de informações, tornando o seu uso democrático, mas que deve ser usufruído e administrado com responsabilidade e sob normas de conduta e privacidade próprias a cada grupo e comunidade criados e gerenciados no aplicativo. No bojo dessa discussão, apresentaremos, a seguir, as etapas de testes de criação e gerenciamento de comunidades no WhatsApp, considerando uma biblioteca universitária como ambiente de prototipação desse serviço.

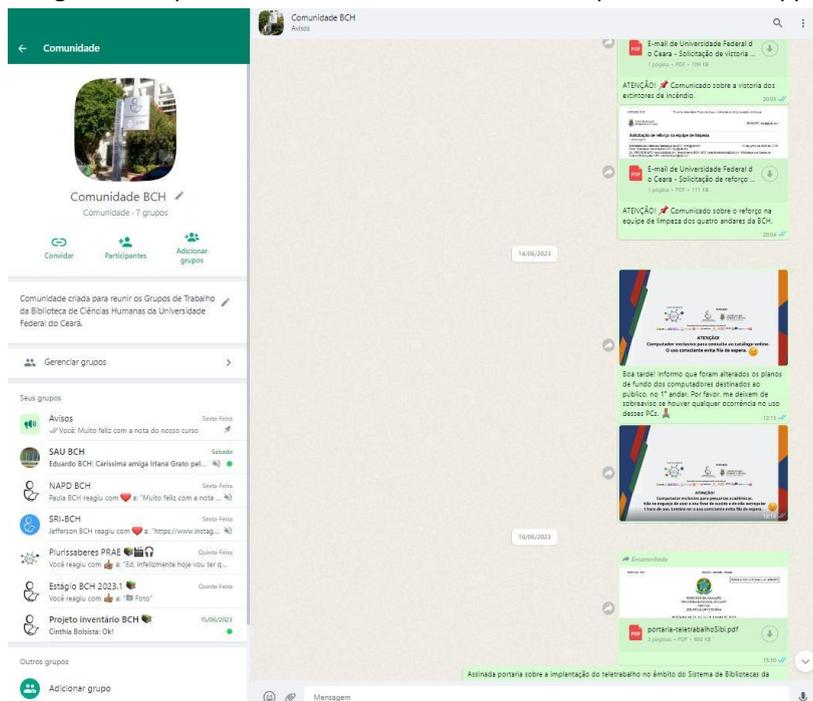
#### 4 ESTRATÉGIAS PARA O USO DO WHATSAPP EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

O desenvolvimento de novos produtos e serviços sempre foi uma constante em bibliotecas universitárias. Nesse sentido, adaptar-se à linguagem, à rotina de estudos e aos recursos tecnológicos utilizados pelo público atendido torna-se fator diferencial para que as bibliotecas estejam cada vez mais próximas de seus usuários e incorporem a transformação digital, a inovação colaborativa e as mídias sociais ao cotidiano de trabalho das instituições (Rogers, 2021). Foi com base nesse entendimento que decidimos explorar uma das funcionalidades lançadas pelo aplicativo WhatsApp no ano de 2023: a criação e administração de comunidades.

Nesse contexto, o *insight* em trabalhar com a proposta de comunidades no WhatsApp surgiu quando criamos e gerenciamos o grupo de trabalho destinado à comunicação com a turma de estágio supervisionado, para a qual lançamos a ideia de explorar os recursos disponíveis no aplicativo, a fim de se elaborar um projeto de intervenção baseado em suas observações e vivências na biblioteca (Lima; Sousa, 2007). Durante o triênio 2020-2023, os grupos de trabalho internos referiam-se a cada seção da biblioteca, visando manter uma conversa mais rápida e fluida para alinhamento de atividades com a equipe de um setor específico, além de haver também os grupos com pessoas externas à biblioteca, que trabalhavam como parceiros nos projetos desenvolvidos em conjunto com outros setores, a exemplo da equipe de terceirizados, bolsistas, estagiários e voluntários.

Desse modo, a prototipação das comunidades iniciou-se no mês de maio de 2023, tão logo tivemos acesso às funcionalidades deste novo recurso no WhatsApp e passamos a explorar, a partir de então, as potencialidades de uso do aplicativo, partindo da criação de uma comunidade nomeada 'Comunidade BCH'. A etapa seguinte foi vincular a esta todos os grupos de trabalho administrados pela gestão da biblioteca, isto é, seis grupos no total, divididos conforme as equipes de trabalho que compunham cada seção ou projeto, a saber: 1. Seção de Atendimento ao Usuário; 2. Seção de Representação da Informação; 3. Núcleo de Acessibilidade; 4. Estágio Supervisionado; 5. Projeto Inventário Eletrônico; e 6. Projeto de Extensão Plurissaberes. A imagem a seguir ilustra a vinculação dos grupos à Comunidade BCH:

Imagem 5 – Captura de tela da Comunidade BCH no aplicativo WhatsApp.



Fonte: Extraído do WhatsApp Web (2023).

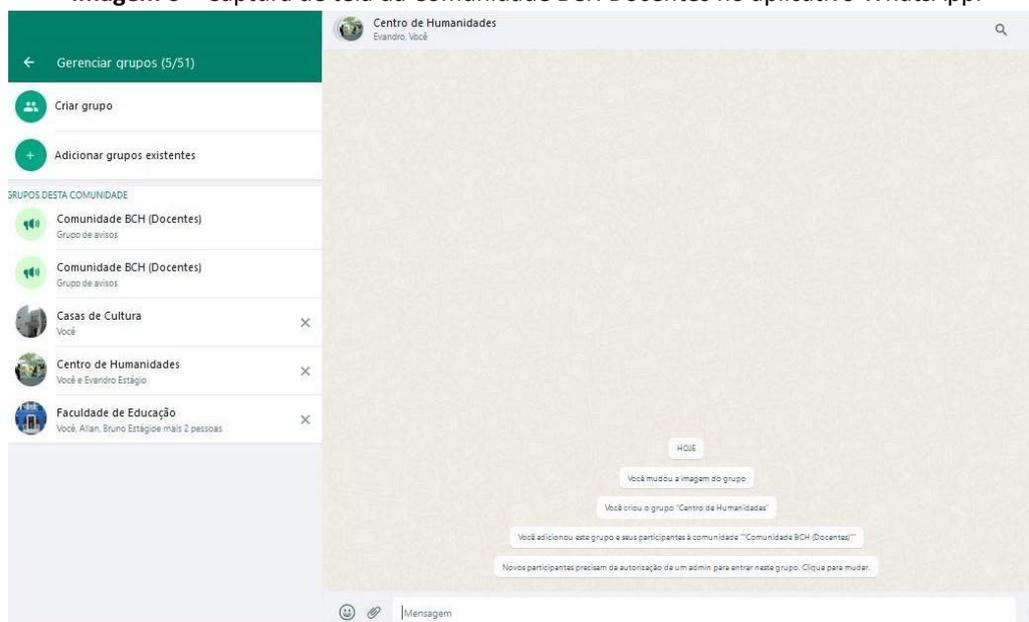
**Descrição:** Captura de tela de uma comunidade criada no WhatsApp para a Biblioteca de Ciências Humanas da UFC. A imagem ilustra sete grupos de trabalho no WhatsApp vinculados à comunidade criada, dos quais há um grupo geral de avisos e seis grupos destinados a cada setor ou projeto da biblioteca. Veem-se também modelos de arquivos compartilhados pelo administrador no grupo de avisos da comunidade.

Ao vincular os grupos de trabalho no WhatsApp à Comunidade BCH, o aplicativo criou, automaticamente, um grupo de Avisos, no qual apenas o administrador tinha a permissão de enviar mensagens, funcionalidade semelhante ao que ocorre com os canais no Telegram. Essa estratégia permite que o administrador centralize em um único grupo de Avisos todas as informações que sejam de interesse comum aos demais grupos vinculados, evitando, assim, o retrabalho ao disparar uma mesma informação em vários grupos da biblioteca. Caso haja um membro de algum dos grupos que queira tecer comentários ao aviso postado, basta encaminhar a mensagem diretamente para o grupo que participa. Desse modo, todos poderão interagir entre si, inclusive com o administrador.

Tendo como base os testes realizados internamente na biblioteca, passamos à etapa de prototipação de um novo serviço: a criação de comunidades no WhatsApp de acordo com o segmento de público atendido. Para tanto, na captura de tela a seguir, veem-se as comunidades criadas, que representam as unidades acadêmicas atendidas pela biblioteca. Como protótipo, foram criados grupos destinados à participação de

docentes do Centro de Humanidades, da Faculdade de Educação e das Casas de Cultura Estrangeira. Por sua vez, cada um desses grupos foi vinculado a uma comunidade criada e denominada ‘Comunidade BCH (Docentes)’:

Imagem 6 – Captura de tela da Comunidade BCH Docentes no aplicativo WhatsApp.



Fonte: Extraído do WhatsApp Web (2023).

**Descrição:** Captura de tela de uma comunidade criada no WhatsApp para a Biblioteca de Ciências Humanas da UFC. A imagem ilustra quatro grupos de trabalho no WhatsApp vinculados à comunidade criada, dos quais há um grupo geral de avisos e três grupos destinados a cada unidade acadêmica atendida pela biblioteca, dentre elas: o Centro de Humanidades, a Faculdade de Educação e as Casas de Cultura Estrangeira da UFC. Vê-se também o modelo de um dos grupos da comunidade em evidência no centro da imagem.

Dentre as unidades acadêmicas atendidas pela biblioteca, os representantes das Casas de Cultura Estrangeira, por meio de sua Coordenação Geral, foram o público escolhido para participar da fase de prototipação. Essa escolha justifica-se pelos seguintes motivos:

a) Parceria firmada com esse público durante os anos de pandemia, mais especificamente na tradução simultânea de eventos internacionais transmitidos pelo canal Plurissaberes no YouTube e pelos perfis da biblioteca no Facebook, Instagram e antigo Twitter;

b) Planejamento do I Congresso Internacional das Casas de Cultura Estrangeira, o Interculturas UFC, a ser realizado na modalidade híbrida, com transmissão ao vivo em canal do YouTube;

c) Início da avaliação do acervo da Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira, na perspectiva do planejamento estratégico (Almeida, 2005), do desenvolvimento de coleções (Weitzel, 2013) e da disseminação seletiva de informação (Souto, 2010).

Com relação ao planejamento estratégico para a criação das comunidades no WhatsApp, recorreremos à análise SWOT no intuito de definir os pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças à implantação dessa proposta. Desta feita, a imagem a seguir ilustra cada uma das variáveis que podem contribuir para o sucesso ou fracasso dessa prestação de serviço na biblioteca:

**Imagem 7** – Análise SWOT para a implantação do serviço de comunidades no WhatsApp.



Fonte: Elaborado pelos autores (2023), com arte disponível no site Canva.

**Descrição:** Arte em forma de cartaz contendo tópicos que apresentam os pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças para a implantação do serviço de comunidades e grupos no WhatsApp. Na imagem, veem-se peças coloridas de jogos de quebra-cabeça e a identidade visual do aplicativo WhatsApp.

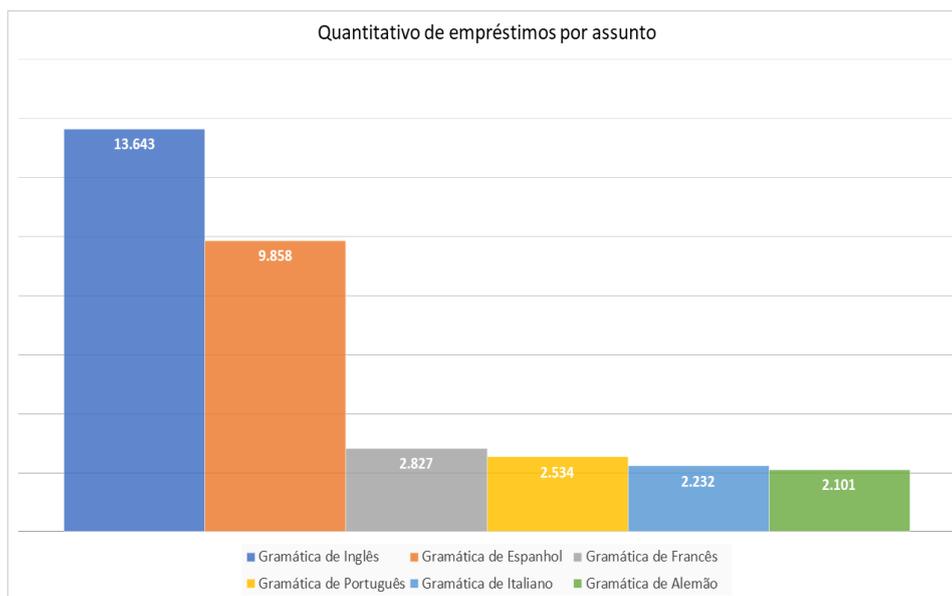
Com o objetivo de avaliarmos o acervo da Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira da UFC, a nossa primeira estratégia foi analisar dois relatórios emitidos pelo sistema Pergamum, sendo eles: relatório com o quantitativo total de títulos e exemplares e relatório com o total de empréstimos por classes da CDD (Classificação Decimal de Dewey). A partir dessa análise, considerando o mês de dezembro de 2023,

identificamos que o acervo da Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira da UFC totaliza mais de 12 mil títulos distribuídos em quase 20 mil exemplares.

No que se refere à avaliação do acervo, com base no relatório emitido e analisado, constatamos que as gramáticas são os tipos de obra mais emprestados por assunto, na classe geral 400 da CDD, que se ramifica de acordo com cada idioma, os quais se inter-relacionam com cada Casa de Cultura Estrangeira. Nesse sentido, comprovamos que as gramáticas de Inglês e Espanhol são as mais demandadas na biblioteca desde a implantação do sistema Pergamum na UFC, no início dos anos 2000, seguidas das gramáticas de Francês, Português, Italiano e Alemão, respectivamente.

Haja vista o quantitativo total de empréstimos, essas obras e assuntos se sobrepõem à busca pelos dicionários técnicos e idiomáticos e pelas obras de cunho literário, científico, histórico e biográfico. No entanto, estas também possuem a sua importância e demanda específica nas rotinas de atendimento, catalogação e indexação na biblioteca. O gráfico a seguir ilustra o total de empréstimos por classe da CDD, conforme relatório emitido pelo sistema Pergamum da UFC no mês de julho de 2023:

**Gráfico 1** – Quantitativo de empréstimos por assunto (de acordo com as classes da CDD).



Fonte: Elaborado pelos autores (2024), com base em relatório emitido pelo sistema Pergamum da UFC no dia 18 de julho de 2023.

**Descrição:** Gráfico em forma de colunas coloridas que apresentam o quantitativo total de empréstimos na Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira da UFC. O gráfico indica que as Gramáticas são as obras mais emprestadas, na seguinte ordem de idiomas: Inglês, Espanhol, Francês, Português, Italiano e Alemão.

Em simultâneo à análise dos relatórios, planejamos envolver a comunidade docente das Casas de Cultura Estrangeira nos trabalhos de avaliação do acervo e do espaço físico destinado às atividades de gestão, atendimento ao público e circulação de material bibliográfico. Para tanto, vislumbramos no WhatsApp a melhor estratégia de aproximar comunidade e biblioteca, almejando, principalmente, a transparência e a democratização sobre as tomadas de decisão para a gestão do acervo, perpassando pelas etapas do desenvolvimento de coleções, isto é: estudo da comunidade, seleção, aquisição, avaliação e desbastamento (Weitzel, 2013). Além destas, a aproximação com os docentes contribui satisfatoriamente com o planejamento estratégico das ações da biblioteca (Almeida, 2005) e com as práticas de disseminação seletiva de informação (Souto, 2010).

A etapa seguinte à análise e avaliação foi encaminhar os relatórios e gráficos na comunidade do WhatsApp, a partir da qual iniciamos o diálogo com a Coordenação Geral das Casas de Cultura Estrangeira da UFC, que, por sua vez, teve autonomia na decisão de encaminhar para cada coordenação, isto é, para cada curso de idiomas, as informações estratégicas em nível de formação e desenvolvimento de coleções na biblioteca. Esse cenário possibilitou que cada coordenação e cada docente tivesse uma visão geral da avaliação do acervo na biblioteca e permitiu, ainda, o registro de novas demandas para a aquisição de títulos e para a busca por parcerias com editoras e livrarias no que concerne a acordos contratuais, visando à disponibilização de alguns exemplares dos livros adotados durante o semestre letivo das Casas de Cultura.

Por outro lado, a Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira da UFC ainda possui um acervo retrospectivo considerável, ou seja, há livros que se encontram disponíveis nas estantes, mas que ainda não estão cadastrados no sistema Pergamum. A maioria desses títulos é oriunda das antigas salas de leitura na época dos acervos descentralizados, formados antes da inauguração do atual prédio da biblioteca em 1996, cujos registros permanecem documentados no livro de tomo das décadas de 70, 80 e 90. Dos títulos retrospectivos, soma-se uma média de cinco mil exemplares, os quais passaram ao status de desbastamento em 2023, sendo remanejados para estantes específicas, conforme preconiza Weitzel (2013).

Da mesma forma que os relatórios e gráficos, a listagem dos títulos em desbastamento seria encaminhada aos docentes das Casas de Cultura, incluindo o

estado físico de cada exemplar, muitos deles mofados ou deteriorados em face do tempo. Contudo, para o efetivo descarte dessas obras, tendo em vista que se constituem patrimônio bibliográfico da UFC, do mesmo modo que os livros de tomo caracterizam-se como um documento arquivístico, entendemos que faz parte das atribuições da biblioteca notificar à comunidade as principais tomadas de decisão quanto à gestão dos acervos. Para tanto, formulamos um serviço de alerta (Souto, 2010) através das comunidades e grupos do WhatsApp, com o intuito de, mais uma vez, trazer o corpo docente para o centro das decisões, ao lado da equipe da biblioteca.

Nessa direção, além da avaliação do acervo, o uso do WhatsApp proporcionará uma efetiva disseminação seletiva de informação, na perspectiva do que é apresentado por Souto (2010), cuja publicação aborda, dentre outros aspectos relevantes, a definição de pacotes informacionais:

Os pacotes informacionais correspondem à representação de partes da informação potencial, que o sistema envia aos usuários, ou sua total inclusão, em mensagens resultantes do **cruzamento dos recursos informacionais com os perfis dos usuários**. O pacote informacional é o produto dos serviços de disseminação seletiva de informações. (Souto, 2010, p. 16, grifo nosso).

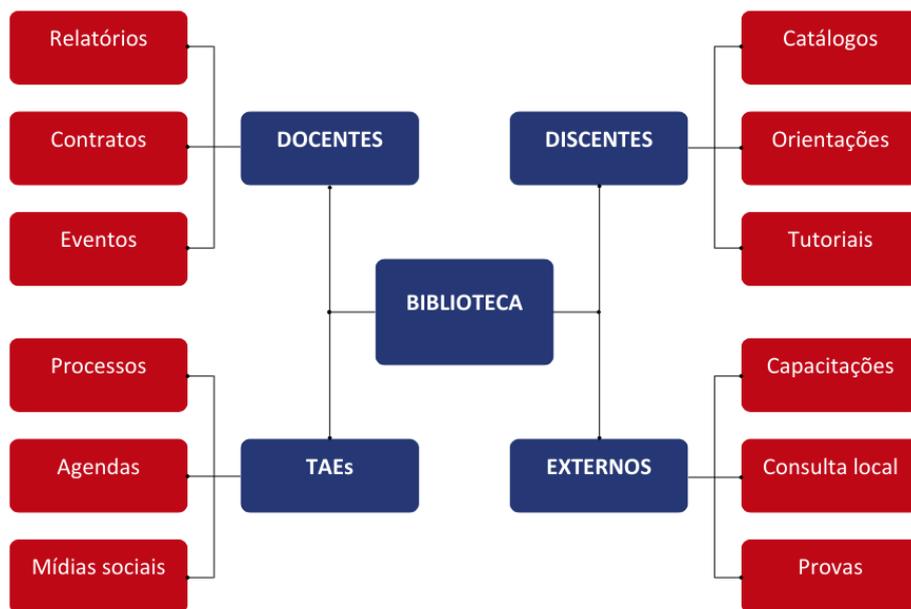
Por conseguinte, pensando na prototipação de comunidades e grupos no WhatsApp, entendemos que deve ser levado em consideração cada segmento de público atendido pela biblioteca, a saber: docentes, técnico-administrativos em educação (TAEs), discentes e comunidade externa. Desta feita, cada um desses segmentos será contemplado com uma comunidade específica no WhatsApp e, vinculados a esta, haverá grupos divididos por assunto, os quais possibilitarão a entrega dos pacotes informacionais por meio da interação, em tempo real ou de forma assíncrona, com a equipe da biblioteca.

No que se refere à entrega de pacotes informacionais para o corpo docente das Casas de Cultura Estrangeira da UFC, conforme vimos anteriormente, os relatórios gerenciais, contratos com editoras e livrarias e a documentação sobre o planejamento de eventos constituem-se em possibilidades de compartilhamento nas comunidades e grupos do WhatsApp, com a ressalva de que as informações não sejam de caráter sigiloso nos termos da legislação vigente.

Acerca da atuação dos TAEs nessa interação, vislumbramos o diálogo tendo em vista os processos que tramitam no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), o agendamento das atividades em comum entre as duas unidades, ou seja, entre a biblioteca e as Casas de Cultura, e o gerenciamento das mídias sociais, com a finalidade de produzir conteúdo e replicar postagens, vídeos e episódios de *podcast*. Certamente, o segmento de TAEs agregaria valor a essas ações junto à biblioteca.

Ilustramos, na imagem a seguir, um mapa conceitual de como a disseminação seletiva de informação pode ser efetivada por meio da criação de comunidades e grupos no WhatsApp, segmentadas de acordo com o público atendido pela biblioteca:

**Imagem 8** – Pacotes informacionais para envio nas comunidades e grupos criados no WhatsApp.



Fonte: Elaborado pelos autores (2024), com arte disponível no site Canva.

**Descrição:** Arte em forma de fluxograma nas cores azul e vermelho, na qual a biblioteca encontra-se no centro e se liga a quatro representantes dos segmentos da universidade, que são: docentes, técnico-administrativos em educação, discentes e comunidade externa. Na imagem, cada segmento se liga aos pacotes informacionais propostos para a disseminação seletiva de informação através do WhatsApp. Os pacotes informacionais estão divididos em: relatórios, contratos, eventos, processos, agendas, mídias sociais, catálogos, orientações, tutoriais, capacitações, consulta local e provas.

Como pacotes informacionais a serem entregues ao público discente, que será a maioria dos usuários atendidos e cujas comunidades e grupos no WhatsApp irão demandar um maior controle por parte dos administradores e moderadores, definimos os catálogos, as orientações gerais e os tutoriais. Neste aspecto, inserimos o compartilhamento dos seguintes materiais e ações: catálogo de novas aquisições e dos títulos que compõem o acervo, realização de pesquisas de satisfação com o

atendimento, agendamento de visita guiada no ambiente da biblioteca, orientações de natureza acadêmica, dentre elas, normalização de trabalhos acadêmicos e uso de bases de dados, e produção de material instrucional para ampla divulgação, tais como guias, templates e tutoriais.

Pensando na comunidade externa, que de igual modo demandarão um maior controle por parte dos administradores e moderadores, os grupos abertos no WhatsApp viabilizarão o compartilhamento de informações acerca das capacitações promovidas pela biblioteca e pelas Casas de Cultura, além das orientações gerais para a consulta local ao acervo e para a disponibilização e arquivamento das provas de seleção e de proficiência que são organizadas e aplicadas semestralmente nas Casas de Cultura Estrangeira da UFC.

Por fim, ressaltamos que a conta da biblioteca na versão WhatsApp Business passou a ser administrada desde o ano de 2018, cujo número de telefone cadastrado foi o do setor de atendimento. Contudo, até a elaboração deste trabalho, o recurso de comunidades ainda não permanece disponível na versão Business, o que implica na necessidade de a biblioteca adotar um número de celular próprio. Por esse motivo, para fins de prototipação do serviço, o número escolhido foi o do *chip* destinado para uso interno da gestão da biblioteca.

Dessa maneira, todas as ações favorecem a proximidade com o público e torna o ambiente da biblioteca mais dinâmico, exercendo, assim, interações mútuas que ressignificam a infraestrutura física e tecnológica dessa organização, incluindo a gestão e o atendimento por WhatsApp, que teve início no ano de 2018 e se tornou uma das prioridades em 2023. E como vimos, o WhatsApp está inserido na rotina de trabalho sob duas perspectivas: facilitar a comunicação remota intersetorial e promover o diálogo e a aproximação com a comunidade acadêmica atendida pela biblioteca universitária.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Consideramos a Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira como uma biblioteca universitária que possui um perfil distinto das demais unidades do Sistema de Bibliotecas da UFC. De fato, trata-se de uma biblioteca que atende a um projeto de extensão consolidado há anos na universidade, atualmente em fase de transição para

se tornar um projeto de desenvolvimento institucional, o que ampliará cada vez mais os horizontes de atuação dessa unidade acadêmica.

Para além da infraestrutura predial e de formação do acervo, defendemos que a atuação da equipe da biblioteca exige um diferencial, no sentido de que a prestação de serviço inclui uma parte da comunidade externa da UFC, isto é, discentes que ainda não se encontram na graduação ou mesmo aqueles que não possuem vínculo institucional há muito tempo, mas estão matriculados nos cursos de idiomas das Casas de Cultura.

Diante do exposto, acreditamos que este trabalho vem diretamente ao encontro do tema do 30º Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação (CBBDD 2024): “Bibliotecas Fortes: Sociedade Democrática”. Complementaremos esse tema com a reflexão que norteou a elaboração deste trabalho: “Bibliotecas não se extinguem, bibliotecas se ampliam e engajam comunidades”.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. C. B. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. rev. ampl. Brasília: Brique de Lemos/Livros, 2005.

BARROS, M. WhatsApp lança Comunidades no Brasil; conheça o recurso. **Olhar Digital**, 26 jan. 2023. Disponível em: <https://olhardigital.com.br/2023/01/26/internet-e-redes-sociais/whatsapp-lanca-comunidades-no-brasil-conheca-o-recurso>. Acesso em: 6 maio 2023.

BRITO, Thaís. Há mais de 60 anos, Casas de Cultura da UFC conectam estudantes do Ceará com outros idiomas e novas oportunidades. **Portal de Notícias G1**, Fortaleza, 1º set. 2024. Disponível em: <https://g1.globo.com/ce/ceara/educacao/noticia/2024/09/01/ha-mais-de-60-anos-casas-de-cultura-da-ufc-conectam-estudantes-do-ceara-com-outros-idomas-e-novas-oportunidades.ghtml>. Acesso em: 1º set. 2024.

DOURADO, B. Ranking: as redes sociais mais usadas no Brasil e no mundo em 2023, com insights, ferramentas e materiais. **Resultados Digitais**, Florianópolis, 16 mar. 2023. Disponível em: <https://resultadosdigitais.com.br/marketing/redes-sociais-mais-usadas-no-brasil>. Acesso em: 25 jun. 2023.

FREITAS, F. WhatsApp Comunidades, para criação de grupos com 5 mil pessoas, chega no Brasil. **Tecnoblog**, 27 jan. 2023. Disponível em: <https://tecnoblog.net/noticias/2023/01/27/whatsapp-comunidades-para-criacao-de-grupos-com-5-mil-pessoas-chega-no-brasil>. Acesso em: 6 maio 2023.



FURQUIM, T. Além do Brasil, em quais outros países o WhatsApp é popular? Editado por Douglas Ciriaco. **Canal Tech**, 4 mar. 2023. Disponível em: <https://canaltech.com.br/apps/alem-do-brasil-em-quais-outros-paises-o-whatsapp-e-popular>. Acesso em: 25 jun. 2023.

GOMES, H. S. WhatsApp estreia no Brasil os Canais, que mudam o app como você o conhece. **Tilt UOL**, São Paulo, 13 set. 2023. Disponível em: <https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2023/09/13/whatsapp-estrela-no-brasil-os-canais-que-mudam-o-app-como-voce-o-conhece.htm>. Acesso em: 20 set. 2023.

LIMA, M. S. L.; SOUSA, A. L. L. Atividade de estágio e projeto de intervenção. In: CUNHA, G. M.; HOLANDA, P. H. C.; VASCONCELOS, C. L. (org.). **Estágio supervisionado: questões da prática profissional**. Fortaleza: Edições UFC, 2007. p. 115-126.

MEROTTO, L.; LOUBAK, A. L. WhatsApp começa a liberar função 'Comunidades' no Brasil; saiba mais. **TechTudo**, 26 jan. 2023. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/noticias/2023/01/whatsapp-comeca-a-liberar-funcao-comunidades-no-brasil-saiba-mais.ghtml>. Acesso em: 6 maio 2023.

NIVER BCH. Palestrante: Norma Helena Pinheiro de Almeida. Fortaleza: Biblioteca de Ciências Humanas da UFC, 2021. 1 vídeo (128 min). Publicado pelo canal Plurissaberes. Disponível em: <https://youtu.be/AvAS2MktOTE>. Acesso em: 18 maio 2024.

ROGERS, D. L. **Transformação digital: repensando o seu negócio para a era digital**. Tradução: Afonso Celso da Cunha Serra. São Paulo: Autêntica Business, 2021.

SOUTO, L. F. **Informação seletiva, mediação e tecnologia: a evolução dos serviços de disseminação seletiva da informação**. Rio de Janeiro: Interciência, 2010.

TAGIAROLI, G. WhatsApp libera criação de Comunidades no Brasil; saiba como funciona. **Tilt UOL**, São Paulo, 26 jan. 2023. Disponível em: <https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2023/01/26/whatsapp-comunidades-brasil.htm>. Acesso em: 6 maio 2023.

WEITZEL, S. R. **Elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias**. 2. ed. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2013.

WHATSAPP. **Sobre o WhatsApp**. [S. l.], 2023a. Disponível em: <https://www.whatsapp.com/about>. Acesso em: 9 jun. 2023.

WHATSAPP Business: guia completo para atender melhor e vender mais com a conta comercial do WhatsApp. **Resultados Digitais**, Florianópolis, 4 maio 2023b. Disponível em: <https://resultadosdigitais.com.br/marketing/whatsapp-business>. Acesso em: 25 jun. 2023.

WHATSAPP no Brasil: números atuais e as oportunidades comerciais do app. **Sinch Engage**, [S. l.], 16 mar. 2023c. Disponível em: <https://engage.sinch.com/pt-br/blog/whatsapp-no-brasil>. Acesso em: 26 jun. 2023.