



Eixo 5 – Gestão e Liderança em Movimento

Modalidade: Trabalho completo

Serviço de referência de uma biblioteca biomédica: relato de experiência dos atendimentos de busca bibliográfica em fontes de informação

Reference Service of the biomedical library: an experience report of bibliographic search services in information sources

Diana Amado Baptista dos Santos – Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ)

Catarine Souza Oliveira Villa Verde

Eduardo Ribeiro Barreto

Felipe Vieira Queiroz Xavier – Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ)

Pedro Carvalho Mendes

Resumo: Este trabalho visa caracterizar o atendimento de busca bibliográfica em fontes de informação realizado na Biblioteca Biomédica B – CB/B da Rede Sirius – Rede de Bibliotecas da UERJ realizado no período de 2018 a junho de 2024. O método utilizado neste relato foi uma pesquisa bibliográfica com abordagem quantitativa. A coleta dos dados realizou-se de junho a julho de 2024 através dos dados informados no controle de atendimentos da Biblioteca. Foram realizados 204 atendimentos de busca para 227 usuários. O formulário utilizado necessita de ajustes e há necessidade de atualização contínua dos bibliotecários para atender as especificidades dos usuários.

Palavras-chave: Serviços de referência. Buscas de informação. Bibliotecas universitárias. Enfermagem. Odontologia.

Abstract: This study aims to characterize the bibliographic search services provided by the Biomedical Library B – CB/B of the Sirius Network – UERJ Library Network, conducted from 2018 to June 2024. The method employed in this report was bibliographical research with a quantitative approach. Data collection took place from June to July 2024, based on the information recorded in the library's service control system. A total of 204 bibliographic search services were provided to 227 users. The form used requires adjustments, and there is a need for ongoing professional development of the librarians to meet the specific needs of users.



Keywords: Reference services. Information seeking. Academic libraries. Nursing. Dentistry.

1 INTRODUÇÃO

O serviço de referência reúne atividades de suma importância em uma biblioteca, principalmente em bibliotecas universitárias e da área da saúde, onde as pesquisas se desenvolvem com mais agilidade científica e tecnológica (Accart, 2012; Santa Anna, 2023; Santin, 2020).

Pinto (2016) e Santin (2020) corroboram ao discutir o serviço de referência como uma atividade essencial do bibliotecário na orientação para busca em fontes de informações confiáveis, desde a formulação da pergunta de pesquisa podendo se estender até a análise dos dados, evidenciando as várias funções que os bibliotecários podem executar como facilitador/mediador entre a informação e o usuário.

É interessante destacar que todo este processo pode se dar em um ambiente tradicional, no balcão da biblioteca durante o empréstimo de uma obra para consulta, através de orientação ou mentoria presencial ou virtual nas fontes de informação e até mesmo na orientação para o uso de ferramentas de inteligência artificial em revisões de literatura e gerenciamento dos dados da pesquisa (Accart, 2012; Clube da Escrita do Centro de Tecnologia, 2023; Santa Anna, 2023; Santin, 2020).

Para Santin (2020, p. 21-22), o serviço de referência está dividido, e pode ser combinado, entre as funções: informativa - com "atendimento a consultas do usuário em relação à informação" -, consultiva - "orientação aos usuários na seleção e uso de fontes de informação, ferramentas e recursos multimídia para a aprendizagem, cultura e produção de novos conhecimentos" -, instrutiva - "educação de usuários, ensino e alfabetização informacional" - e comunicativa - "comunicação, divulgação e relações com a comunidade".

Santa Anna (2023) coloca o atendimento para orientação de busca em fontes de informação e as capacitações para os usuários como elementos principais do serviço de referência, demonstrando o papel de educador do bibliotecário. Para este autor, o serviço de referência em bibliotecas universitárias é o "[...] serviço prestado ao usuário, considerando as transações de pesquisa e o auxílio realizado para facilitar as buscas por



informação, sobretudo, no que tange à produção de conhecimento especializado” (Santa Anna, 2023, p. 53).

No serviço de referência, os bibliotecários atuam em conjunto ao usuário, utilizando de conhecimentos, habilidades e técnicas específicas buscando responder de forma eficiente à questão apresentada pelo usuário em sua necessidade de informação (Reference and User Services Association, c1996-2024; Santin, 2020). “É, portanto, bibliotecário de referência aquele profissional que trabalha com serviços de informação, formação e orientação” (Xavier Junior; Reis, 2022, p. 10). Com os avanços tecnológicos e a ampla utilização da Internet, verifica-se com mais clareza mudanças nos tipos de interação e nas competências dos bibliotecários para o serviço (Mota; Borges, 2021).

Santin (2020), Santa Anna (2023) e Unger (2022) corroboram com as recomendações da American Library Association (ALA) quanto aos papéis e funções do bibliotecário de referência, apresentando características necessárias para atuação deste tipo de profissional, como empatia, cordialidade, proatividade, desejo contínuo por aprendizado, tendo interesse em aprender novas tecnologias, além de características técnicas, como uso dos recursos informacionais, dos operadores booleanos e vocabulários controlados, percepção lógica de comandos de busca, educador, realizando capacitações dentro de programas de competência informacional para o usuário dentre outras ações neste serviço.

Puga e Oliveira (2020, p. 550) recomendam o uso da nomenclatura “bibliotecários de saúde” ou “bibliotecários da ciências da saúde” para identificar o profissional que

[...] atua em bibliotecas e ambientes em saúde. Indica formação genérica que lhe garante habilidades e competências para atuação em vários cenários, como bibliotecas médicas e centros de pesquisa” e “[...] atua em bibliotecas e ambientes em saúde. Indica uma formação genérica e também específica que lhe garante habilidades e competências para atuar em vários ambientes e também com inter-relação com equipes de todos os profissionais em saúde.

Estas são nomenclaturas genéricas capazes de alcançar todas as “habilidades e competências que acompanhem a evolução desse profissional, entre o conhecimento e a experiência adquirida de forma gradual no desenvolvimento de sua carreira” (Puga; Oliveira, 2020, p. 551).

Em uma biblioteca biomédica e universitária, o serviço de referência desenvolve dinâmicas que extrapolam a vivência apenas dentro das bibliotecas, já que para atender



seu público-alvo este serviço precisa incluir ações de capacitação em sala de aula ou em laboratório. Logo, o bibliotecário que atende este público necessita de capacitação continuada, ampliando sua competência informacional, recorrendo e conectando em habilidades, técnicas e conhecimentos específicos e direcionados para área da saúde (Accart, 2012; Alves, 2022; Puga; Oliveira, 2020; Reference and User Services Association, c1996- 2024; Reis; Santa Anna, 2023; Santin, 2020; Souza; Silva; Soares, 2023; Unger, 2022).

Este tema apresenta sua relevância ao passo que são caracterizados os atendimentos de busca, principal atividade do serviço de referência da Biblioteca CB/B, possibilitando a compreensão da importância desta atividade para a comunidade acadêmica, principalmente da área da saúde, em especial para as áreas de Enfermagem e Odontologia. Além disso, através de parcerias institucionais será possível coordenar recursos para melhor atender aos usuários e capacitar os bibliotecários. Como este é um serviço que tem como tendência apresentar mais especificidades acompanhando os avanços tecnológicos e as necessidades informacionais específicas dos usuários, os estudos produzidos sobre este tema não perdem seu espaço, já que, “[...] o serviço de referência, qualquer que seja o seu formato, continuará sendo atividade prioritária nas unidades e serviços de informação” (Santin, 2020, p. 43).

Este relato de experiência tem como objetivo geral caracterizar o atendimento presencial de busca bibliográfica em fontes de informação realizado na Biblioteca Biomédica B – CB/B da Rede Sirius – Rede de Bibliotecas da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ) através da análise dos dados obtidos com a utilização do controle de atendimento presencial de busca em bases de dados durante o período de 2018 a junho de 2024. Os objetivos específicos traçados para este relato são: a) perfilar os cursos e graus atendidos, b) identificar quais assuntos/palavras-chave foram mais abordados nos atendimentos e c) identificar quais são as fontes de informação mais utilizadas/recomendadas.

2 OBJETO DO ESTUDO

A Biblioteca do Centro Biomédico B – CB/B da Rede Sirius – Rede de Bibliotecas da UERJ foi criada em 1967 a partir do acervo oriundo da Escola de Enfermeiras Raquel



Haddock Lobo, atual Faculdade de Enfermagem da UERJ e Faculdade de Odontologia atendendo assim às áreas de Enfermagem e Odontologia. Em 1971, a biblioteca recebeu o nome de Biblioteca Enfermeira Zaíra Cintra Vidal em homenagem a Professora e Enfermeira Zaíra Cintra Vidal fundadora da Faculdade de Enfermagem da UERJ.

O serviço de referência da biblioteca disponibiliza desde 2008 o Programa de Orientação Continuada aos Usuários, que inicialmente abrigava três treinamentos: Padronização de Teses e Dissertações da UERJ; Biblioteca: que lugar é este? e Busca bibliográfica on-line (Caamaño *et al.*, 2014).

A partir destes treinamentos surgiram, em 2009, as demandas por atendimentos de busca bibliográfica em fontes de informação e revisão normativa na Biblioteca. De 2009 a 2013, foram realizados na Biblioteca CB/B 244 atendimentos para padronização (revisão normativa) e 116 atendimentos de busca bibliográfica de acordo com Caamaño *et al* (2014).

Atualmente o Programa de Orientação Continuada ao Usuário da Biblioteca CB/B apresenta 7 capacitações, a saber (Universidade do Estado do Rio de Janeiro, 2019):

- a) Elaboração de trabalhos acadêmicos – apresentação realizada para as turmas do 7º e 8º períodos da graduação e turmas de pós-graduação lato sensu (especialização e especialização na modalidade Residência);
- b) Padronização de teses e dissertações;
- c) Elaboração de Referências de acordo com a Norma ABNT 6023/2018;
- d) Elaboração de Referências de acordo com a Norma Vancouver;
- e) Elaboração de citações de acordo com a Norma ABNT 10520/2023;
- f) Busca Bibliográfica em Fontes de Informação;
- g) Busca Bibliográfica em Fontes de Informação: gerenciadores de referências

(EndNote e Mendeley).

A execução deste Programa de Orientação Continuada aos Usuários da Biblioteca CB/B só é possível graças a procura por capacitação contínua dos bibliotecários, que se tornam bibliotecários de saúde, à medida que ampliam seus conhecimentos, habilidades e técnicas no fazer dessas atividades (Caamaño *et al.*, 2014; Puga; Oliveira, 2020) e da relação interpessoal construída entre bibliotecários e professores dos dois cursos, já que a solicitação/convite para realização dos treinamentos advém dos professores e coordenadores dos cursos de Enfermagem e Odontologia para a Biblioteca com a



execução desta atividade dentro das salas de aula, auditórios ou laboratórios da Faculdade de Enfermagem e da Faculdade de Odontologia, visto que a biblioteca não possui infraestrutura para realização desta atividade.

Os atendimentos de busca bibliográfica em fontes de informação e revisão normativa na Biblioteca CB/B com o passar dos anos não apenas permaneceram como desdobramentos dos treinamentos realizados no Programa de Orientação Continuada aos Usuários mas também ganharam corpo e espaço à medida que as exigências tecnológicas, metodológicas e informacionais apresentadas pelos usuários são trazidas aos bibliotecários.

Os atendimentos de busca são realizados por bibliotecários, prioritariamente, de forma presencial, com agendamento por WhatsApp, e-mail ou telefone e envio de resultados para o e-mail do usuário.

Já os atendimentos de revisão normativa podem ser presenciais ou totalmente via e-mail, onde os arquivos com as orientações normativas são enviados por e-mail aos usuários. Durante o período de pandemia de Covid-19, todos os atendimentos foram realizados por videoconferência com a utilização da plataforma Google Meet ou Zoom. A possibilidade de atendimentos virtuais ainda está em estudo pelos bibliotecários, sendo realizados apenas em situações de exceção, como apresentação de atestado médico pelo usuário entre outras.

O atendimento de busca inicial é feito presencialmente, com foco na elaboração da estratégia de busca principal e envio por e-mail das adaptações das estratégias de busca. Neste atendimento, os usuários apresentam sua questão de pesquisa, palavras-chave e demais informações que possam auxiliar o bibliotecário na elaboração de estratégias para recuperar nas fontes de informação as melhores evidências disponíveis (Santos, 2023). Todas essas informações são preenchidas no “Controle de atendimento presencial de busca em bases de dados” (Figura 1), aprimorado em 2018, que possibilita a coleta dos dados mais específicos sobre o atendimento realizado (Santos, 2023).

Figura 1 – Controle de atendimento presencial de busca em bases de dados

BIBLIOTECA BIOMÉDICA CB/B	
CONTROLE DE ATENDIMENTO PRESENCIAL DE BUSCA EM BASES DE DADOS	
Nome:	
Curso:	
e-mail:	Data:
Tema:	
Palavras-chave:	
Serviços:	<input type="checkbox"/> Linguagem natural X Linguagem Controlada <input type="checkbox"/> DeCS <input type="checkbox"/> MESH <input type="checkbox"/> Outros vocabulários: _____ <input type="checkbox"/> Operadores booleanos <input type="checkbox"/> Operadores de truncagem <input type="checkbox"/> Elaboração de estratégia de busca <input type="checkbox"/> Acesso externo as bases de dados – ID Único UERJ – Info. para configurações <input type="checkbox"/> Portal de Periódicos CAPES <input type="checkbox"/> Portal Regional da BVS
Bases de Dados:	
<hr/> <hr/>	
Observação da Bibliotecária:	Rubrica do Bibliotecário:

Fonte: Universidade do Estado do Rio de Janeiro, 2018.

Descrição: Formulário físico de orientação vertical dividido em nove linhas sendo na quinta, oitava e nona linha com duas colunas, outros com apenas uma, e com margem em todas as células. O título é “Biblioteca Biomédica CB/B” na primeira linha e “Controle de atendimento presencial de busca em bases de dados” na segunda linha, ambos em caixa alta. Na terceira linha está o metadado “Nome:”. Na quarta linha “Curso:”. Na quinta “e-mail:” na primeira coluna e “Data:” na segunda coluna. Na sexta linha “Tema:”. Na sétima linha “Palavras-chaves:”. Na oitava linha, a primeira coluna está a palavra “Serviços:” e a segunda coluna têm dez opções com o parênteses espaço parênteses até a nona linha do lado esquerdo de cada uma, sendo elas: “Linguagem natural X Linguagem Controlada” na primeira linha, “DeCS” na segunda, “MESH” e “Outros vocabulário:” este último com opção linha em branco na terceira, “Operadores booleanos” na quarta, “Operadores de truncagem” na quinta, “Elaboração de Estratégia de busca” na sexta, “Acesso externo as bases de dados – ID Único UERJ – Info. para configurações” na sétima, “Portal de Periódicos CAPES” na oitava, “Portal Regional da BVS” na nona e a opção de “Base de Dados:” acima de duas linhas em branco. Na nona linha do formulário, contém “Observações da bibliotecária:” na primeira coluna e “Rubrica do bibliotecário” na segunda coluna.

Além deste formulário, são utilizados o bloco de notas para o relato das estratégias de busca e o “Instrumento de apoio a busca em fontes de informação”, criado em 2021, que auxilia na descrição das etapas dos estudos de síntese, com a identificação da pergunta de pesquisa, mapeamento dos descritores e palavras-chave, seleção de fontes de informação utilizadas no estudo dentre outros dados (Santos, 2023).

Os atendimentos de busca têm duração mínima de 2 horas e são realizados por bibliotecários. A biblioteca possuía, de 2018 a julho de 2023, 2 bibliotecárias realizando os atendimentos em 3 dias alternados (segunda, quarta e sexta) por semana das 14h às 17h, dentro do horário de funcionamento da biblioteca. A partir de julho de 2023, o atendimento na biblioteca passou a ser realizado por apenas 1 bibliotecária devido a alterações em seu quadro de pessoal.

Nos atendimentos de busca bibliográfica em fontes de informação, são trabalhados, principalmente, a orientação na construção de estratégias de busca para levantamento bibliográfico visando elaboração de referencial teórico e/ou temático, ou de estudos de síntese (revisão integrativa, de escopo, sistemática, dentre outras) com maior delineamento de suas etapas e que seguem metodologias de instituições específicas como a Cochrane e a Joanna Briggs Institute (JBI) (Santos, 2023). De forma sintética, a figura 2 mostra as etapas de elaboração da estratégia de busca seguidas no atendimento de busca em fontes de informação da Biblioteca CB/B.

Figura 2 – Etapas da Elaboração da Estratégia de busca



Nota: Imagem elaborada para o Treinamento de Busca Bibliográfica em Fontes de Informação oferecido pela Biblioteca CB/B em 2024.

Fonte: Santos, 2024.

Descrição: Figura colorida apresentando cinco etapas da elaboração de estratégia de busca no formato meia-lua com uma pessoa no meio dela segurando uma lupa grande na mão ampliando a letra no papel em pé, com uma engrenagem atrás e o fundo cinza. Da esquerda para direita: etapa 1: Pergunta de pesquisa (fundo roxo); etapa 2: Levantamento prévio, Mapeamento de descritores, sinônimos e palavras-chave (fundo amarelo); etapa 3: Seleção de fontes de informação (fundo azul); etapa 4: Estratégia de busca principal (fundo laranja); etapa 5: Elaboração de adaptações de estratégia de busca, Aplicação nas fontes.

Na etapa de identificação da pergunta de pesquisa (Etapa 1), o usuário apresenta o tema ou a pergunta de pesquisa específica que o fez agendar o atendimento de busca. Neste momento, o bibliotecário busca compreender a temática, identificando o tipo de estudo e o manual da instituição a ser seguida (Joanna Briggs Institute – JBI -, Cochrane Library, Campbell Collaboration, Rede Brasileira de Avaliação de Tecnologias (REBRATS) dentre outras) e o acrônimo utilizado (caso necessário). Esse processo garante uma melhor estruturação para a estratégia de busca.



Uma das principais etapas para a construção das estratégias de busca é o levantamento prévio através dos metabuscadores como Google Acadêmico e o metabuscador do Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e o mapeamento de descritores, sinônimos e palavras-chave (Etapa 2). Nesta etapa, são utilizadas ferramentas para realizar a padronização dos descritores em saúde, “pois são eles os responsáveis por estabelecer a ligação entre a necessidade de busca do pesquisador e os artigos indexados nas bases de dados” (Souza *et al.*, 2023, p. 6).

Os vocabulários controlados em saúde mais recomendados e reconhecidos na área da saúde são: o Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) – utilizado nas bases de dados com acesso através do Portal Regional da BVS e documentos indexados através da metodologia da Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) – e o Medical Subject Headings (MeSH) utilizado na Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE) via portal Public Medical (PubMed) -, seguidos por CINAHL Subject Headings – da base de dados Cumulative Index to Nursing & Allied Health Literature (CINAHL) with full text (EBSCO) - e o Emtree – vocabulário controlado da base de dados Excerpta Medica Database (EMBASE/Elsevier) (Brasil, 2021; Cattivelli; Oliveira, 2024; Lefebvre *et al.*, 2023; Souza; Silva; Soares, 2023; Peters *et al.*, 2024).

Na seleção das fontes (Etapa 3), a bibliotecária realiza a recomendação das fontes indicadas para a área da saúde como a MEDLINE/PubMed, LILACS e Portal Regional da BVS; CINAHL with full text (EBSCO); EMBASE (Elsevier), bases de dados multidisciplinares como a Web Of Science (Clarivate) e a SCOPUS (Elsevier) e outras fontes de informação específicas de acordo com a necessidade de pesquisa do usuário (Brasil, 2021; Cattivelli; Oliveira, 2024; Lefebvre *et al.*, 2023; Souza; Silva; Soares, 2023; Peters *et al.*, 2024).

A elaboração da estratégia de busca principal (Etapa 4) e das adaptações para as fontes (Etapa 5) serão realizadas de acordo com a necessidade informacional do usuário, caso este esteja usando algum manual específico para sua pesquisa, as recomendações deverão ser seguidas. Por exemplo, o Cochrane Handbook for Systematic Reviews of Interventions (versão 6.4) (Lefebvre *et al.*, 2023) recomenda a utilização da Cochrane Central Register of Controlled Trials (CENTRAL), MEDLINE e Embase em suas revisões.



Vale salientar que todo o acesso a bases de dados pagas como EMBASE (Elsevier), CINAHL with full text (EBSCO), SCOPUS (Elsevier), Web Of Science (Clarivate) só é possível graças a participação da UERJ na Comunidade Acadêmica Federada (CAFe), possibilitando o acesso externo as bases de dados no Portal de Periódicos CAPES. Este acesso também pode ser feito por IP institucional da UERJ. Todos os dois acessos necessitam de identificação institucional do usuário (ID Único UERJ) (Universidade do Estado do Rio de Janeiro, c2018-2024).

Nos atendimentos de busca, também são realizadas orientações para uso de gerenciadores de referências, como EndNote e Mendeley; gerenciadores de revisão, como Rayyan; auxílio na atualização de estratégias de busca; orientação para elaboração de protocolos de revisão de escopo; e orientação no uso das fontes de informação para coleta dos registros recuperados.

3 METODOLOGIA

O método utilizado neste relato foi uma pesquisa documental, descritiva com abordagem quantitativa. Para a elaboração desse relato de experiência os dados foram coletados e inseridos em planilha do Excel e compartilhados através do Google Drive para todos os autores. A planilha foi nomeada de “Controle de atendimento presencial de busca em Bases de dados” da Biblioteca CB/B no período de 2018 a junho de 2024. Esta coleta de dados ocorreu nos meses de junho e julho de 2024.

Neste mesmo período, foi realizada uma pesquisa bibliográfica para a revisão de literatura de artigos, trabalhos apresentados em eventos e literatura cinzenta através da BRAPCI além do metabuscador Google Acadêmico no período de junho a julho de 2024.

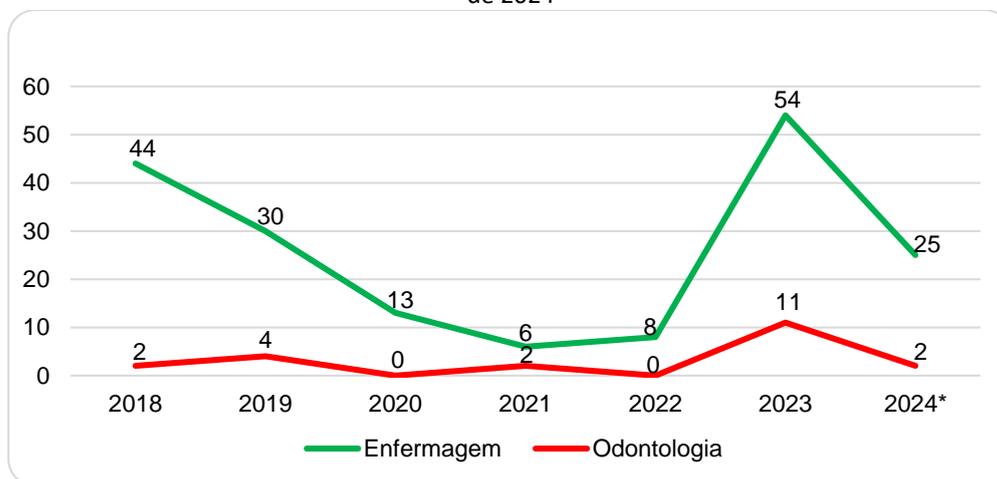
Para a apresentação dos resultados foram utilizados recursos gráficos e tabelas, através do Google Drive, auxílio de inteligência artificial Chat GPT na contagem para frequência de palavras-chave e fontes de informação utilizadas nos atendimentos e o site World Cloud para elaboração da nuvem de palavras.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Entre 2018 e junho de 2024, a Biblioteca CB/B contabilizou 204 atendimentos de busca, atendendo um total de 227 pessoas. Esses atendimentos foram realizados para um usuário ou grupo de usuários.

Quanto aos cursos, foram atendidos 180 usuários do curso de Enfermagem e 21 usuários do curso de Odontologia no período de 2018 a junho de 2024, como mostra o gráfico 1 abaixo.

Gráfico 1 – Atendimentos de busca por curso de Enfermagem e Odontologia no período de 2018 a junho de 2024



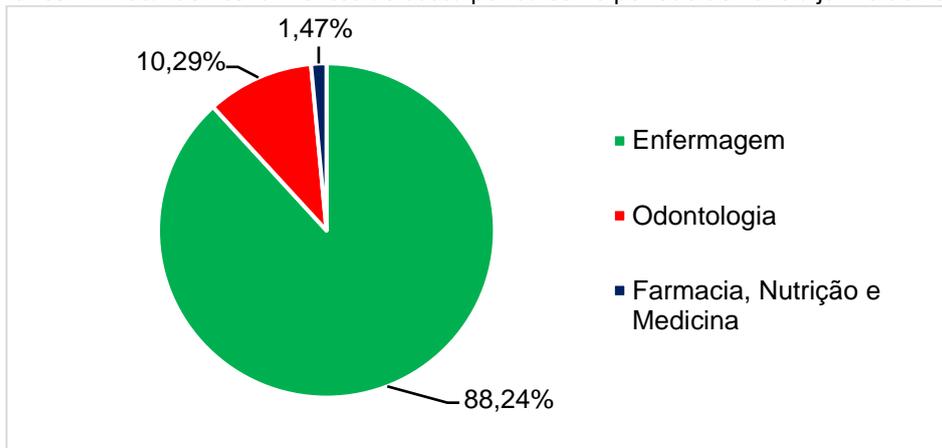
Legenda: *até junho de 2024.

Fonte: Elaborada pelos autores.

Descrição: Gráfico de linha com o título: Atendimentos de busca para Enfermagem e Odontologia - 2018 a junho de 2024. Resultado: Enfermagem (linha verde) teve 44 em 2018, 30 em 2019, 13 em 2020, 6 em 2021, 8 em 2022, 54 em 2023 e 25 até junho de 2024. Odontologia (linha vermelha) teve 2 em 2018, 4 em 2019, 0 em 2020, 2 em 2021, 0 em 2022, 11 em 2023 e 2 até junho de 2024.

Destaca-se que 89,6% dos atendimentos foram realizados para o curso de Enfermagem. Já o curso de Odontologia ocupou 10,4% dos atendimentos oferecidos pela biblioteca de 2018 a junho de 2024 (Gráfico 2).

Gráfico 2 – Total de Atendimentos de busca por curso no período de 2018 a junho de 2024



Fonte: Elaborada pelos autores.

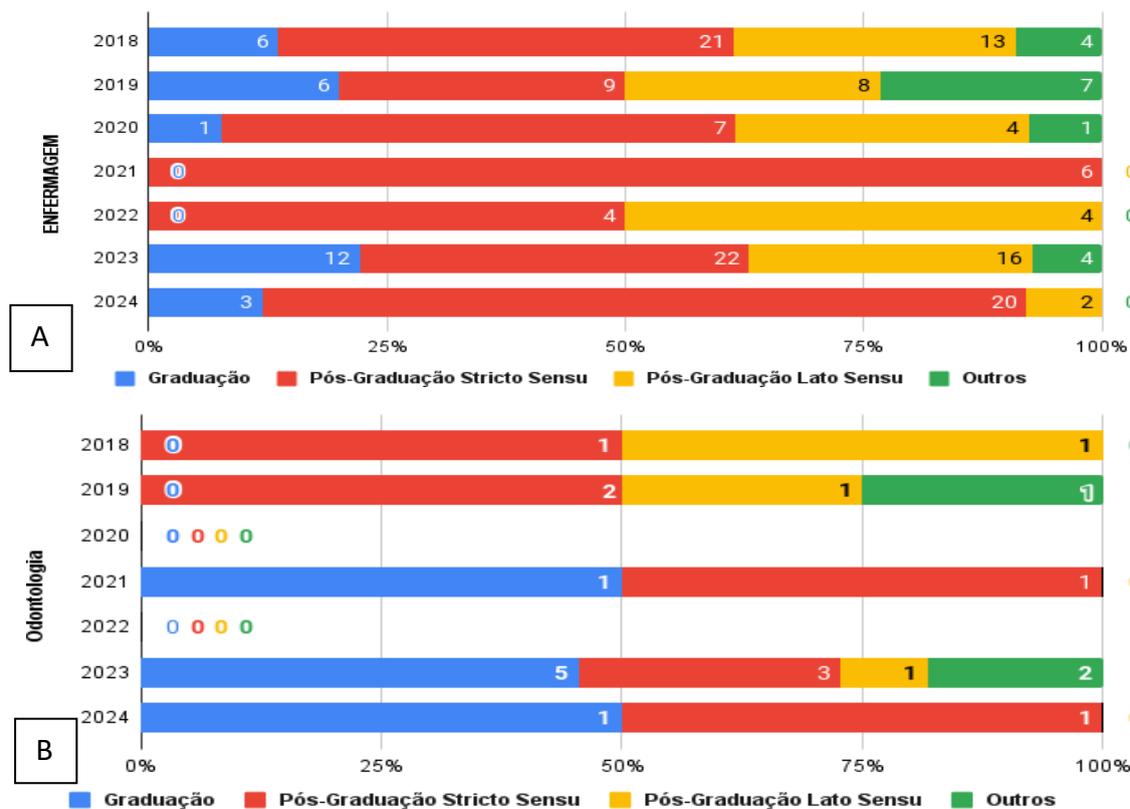
Descrição: Gráfico colorido de pizza em porcentagem de atendimentos por curso. Resultado: 88,24% para Enfermagem (em verde), 10,29% para Odontologia (vermelho) e 1,47% para Farmácia, Nutrição e Medicina (azul escuro).

Além dos atendimentos para os dois cursos, a biblioteca também realizou 3 atendimentos para alunos dos cursos de Farmácia, Nutrição e Medicina.

Quanto ao grau de especialização em cada curso, foram 28 atendimentos para os cursos de Graduação, 47 para os cursos do programa de pós-graduação lato sensu (Especialização e especialização modalidade Residência) e 89 para os cursos de pós-graduação stricto sensu (mestrado e doutorado) em Enfermagem. Já para o curso de Odontologia, foram 7 atendimentos para o curso de graduação, 3 para os cursos de pós-graduação lato sensu (especialização) e 8 para os cursos de pós-graduação stricto sensu (mestrado e doutorado). Foram observadas inconsistências nas informações, pois os usuários informaram o curso, mas não o grau ao preencherem o formulário de “Controle de Atendimento presencial de busca em bases de dados”. Estes dados são indicados nos gráficos abaixo como “Outros”¹ (gráfico 3).

¹ Nesta categoria se enquadram discentes que não informaram o grau e docentes e servidores técnico administrativos que não se enquadram nas outras categorias. Para melhor formularmos os gráficos, preferimos unir esses dados em uma única categoria.

Gráfico 3 – Quantidade de atendimentos por grau e ano



Legenda: A) Atendimentos por grau, graduação, pós-graduação stricto sensu e pós-graduação lato sensu, e por ano, de 2018 a junho de 2024, aos usuários do curso de Enfermagem e B) atendimentos por grau, graduação, pós-graduação stricto sensu e pós-graduação lato sensu, e por ano, de 2018 a junho de 2024, aos usuários do curso de Odontologia.

Fonte: Elaborada pelos autores.

Descrição: Dois gráficos de barras 100% empilhadas, que detalham o Gráfico 1, um para Enfermagem (gráfico A), outro para Odontologia (gráfico B), quantificando os atendimentos por grau do público (graduação em azul, pós-graduação Stricto Sensu em vermelho, pós-graduação Lato Sensu em amarelo e outros em verde) e por ano (de 2018 na barra superior sucessivamente até 2024 na barra inferior). Resultado: Enfermagem – Em 2018: 6 de graduação, 21 Stricto Sensu, 13 Lato Sensu, 4 outros. 2019: 6 de graduação, 9 Stricto Sensu, 8 Lato Sensu, 7 outros. 2020: 1 de graduação, 7 Stricto Sensu, 4 Lato Sensu, 1 outros. 2021: apenas 6 Stricto Sensu. 2022: apenas 4 Stricto Sensu e 4 Lato Sensu. 2023: 12 de graduação, 22 Stricto Sensu, 16 Lato Sensu, 4 outros. Até junho de 2024: apenas 3 de graduação, 20 Stricto Sensu e 2 Lato Sensu. Odontologia – 2018: apenas 1 Stricto Sensu e 1 Lato Sensu. 2019: apenas 2 Stricto Sensu, 1 Lato Sensu, 1 outros. 2020: não houve. 2021: apenas 1 de graduação e 1 Lato Sensu, 2022: não houve, 2023: 5 de graduação, 3 Stricto Sensu, 1 Lato Sensu, 2 outros. Até junho de 2024: apenas 1 graduação e 1 Lato Sensu.

Nos atendimentos de busca, foram realizados 194 atendimentos voltados apenas para a elaboração de estratégia de busca, 5 orientações para uso de fontes de informação e 1 para uso dos gerenciadores de referências, elaboração de protocolo de revisão de escopo e estruturação da pergunta de pesquisa, respectivamente.

Quanto aos temas apresentados, como o curso mais atendido foi o curso de Enfermagem, os temas abordados seguiram essa temática. Após a padronização de todas as 719 palavras-chave identificadas pela pesquisa foi realizada com o auxílio da

inteligência artificial ChatGPT, a análise do número de ocorrências de cada termo. No Quadro 1, é apresentada uma lista com uma amostra das 20 palavras mais mencionadas e a quantidade de ocorrências (repetição) pelos usuários como palavras-chave de suas pesquisas seguido por uma nuvem de palavras (Figura 3) construída no site Word Clouds² a partir da lista total de palavras.

Quadro 1 – Palavras-chave mencionadas pelos usuários

Item	Palavras	Quantidade de Ocorrências	Item	Palavras	Quantidade de Ocorrências
1	Enfermagem	24	11	Segurança do paciente	6
2	Cuidados de enfermagem	16	12	Atenção primária à saúde	5
3	Representação social	13	13	Enfermagem obstétrica	5
4	Idoso	9	14	Enfermeiros	5
5	Qualidade de vida	7	15	HIV	5
6	Adolescentes	6	16	Atenção primária	4
7	Crianças	6	17	Covid-19	4
8	Cuidadores	6	18	Educação em saúde	4
9	Cuidados paliativos	6	19	Lesão por pressão	4
10	Mulheres	6	20	Mulheres transexuais	4

Fonte: Elaborada pelos autores.

Descrição: Quadro de palavras mais mencionadas na vertical com 6 colunas divididas em: itens de 1 a 10 (coluna 1), itens de 11 a 20 (coluna 4), palavras (colunas 2 e 5) e Quantidade de ocorrências (colunas 3 e 6). Resultado: Item 1 – Enfermagem com 24 ocorrências; Item 2 – Cuidados de enfermagem com 16; Item 3 – Representação social, 13; Item 4 – Idoso, 9; Item 5 – Qualidade de vida, 7; Item 6 – Adolescentes, 6; Item 7 – Crianças, 6; Item 8 – Cuidadores, 6; Item 9 – Cuidados paliativos, 6; Item 10 – Mulheres, 6; Item 11 – Segurança do paciente, 6; Item 12 – Atenção primária à saúde, 5; Item 13 – Enfermagem obstétrica, 5; Item 14 – Enfermeiros, 5; Item 15 – HIV, 5; Item 16 – Atenção primária, 4; Item 17 – Covid-19, 4; Item 18 – Educação em saúde, 4; Item 19 – Lesão por pressão, 4; Item 20 – Mulheres transexuais, 4.

² Disponível em: <https://www.wordclouds.com/>.

Figura 3 – Nuvem de Palavras – chave mencionadas nos atendimentos de busca



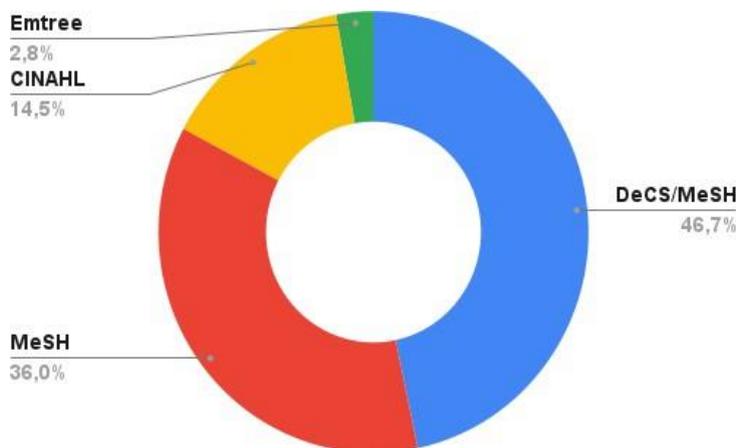
Nota: Elaborado através do site Word Clouds.

Fonte: Elaborada pelos autores.

Descrição: Nuvem de palavras colorida no formato de balão de conversa. As palavras que se sobressaem são: saúde, enfermagem, cuidados, profissionais, paciente, atenção, mulheres, idoso, social, adolescentes. Outras palavras também compõem a figura.

Os vocabulários controlados mais utilizados nos atendimentos foram o DeCS com 184 menções, o que corresponde a 46,7%, MeSH com 142 menções (36,0%), seguidos por CINAHL *Subject Headings* com 57 menções (14,5%), e por EMTREE com 11 menções (2,8%) (gráfico 4), confirmando as recomendações dos manuais para pesquisa em saúde.

Gráfico 4 – Vocabulários controlados em saúde

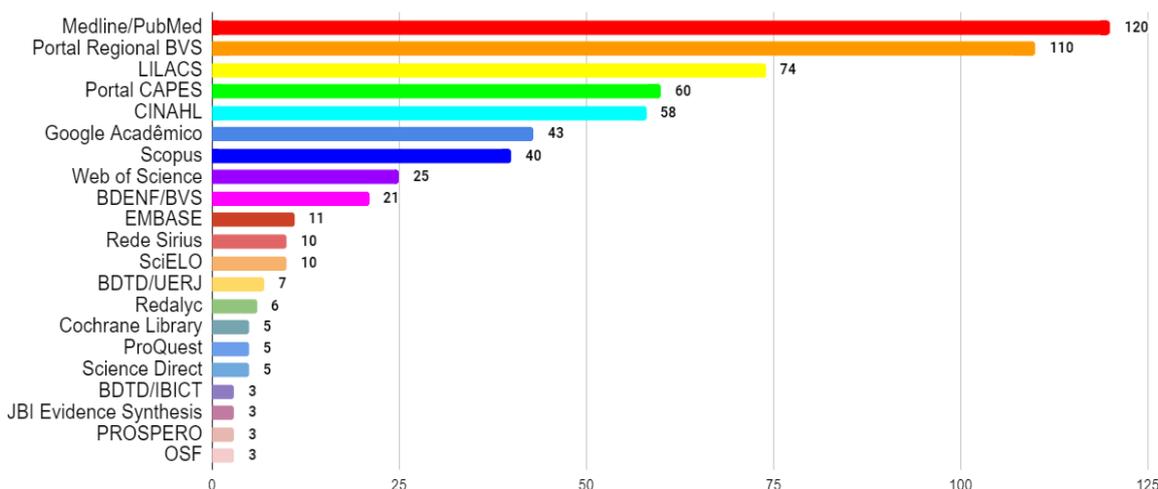


Fonte: Elaborada pelos autores.

Descrição: Gráfico colorido no formato rosca representando a porcentagem de 4 vocabulários em saúde. Resultado: DeCS/MeSH, 46,7% (em azul), MeSH, 36,0% (em vermelho), CINAHL, 14,5% (em amarelo), Emtree 2,8% (em verde).

A utilização dos vocabulários controlados mencionados acima reflete o uso das bases de dados Medline/PubMed com 120 menções, o Portal Regional da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) com 110 menções, LILACS com 74 menções, CINAHL with full text (EBSCO) com 58 menções e Embase (Elsevier) com 11 menções (gráfico 5).

Gráfico 5 – Fontes de informação utilizadas nos atendimentos de busca – 2018 a junho de 2024



Fonte: Elaborada pelos autores.

Descrição: Gráfico de barras colorido sendo as cores mais saturadas com as maiores menções na parte superior e apresentando 21 fontes de informação. Resultado: Medline/PubMed com 120 menções; Portal Regional (BVS) com 110; LILACS, 74; Portal CAPES, 60; CINAHL, 58; Google Acadêmico, 43; Scopus, 40; Web of Science, 25; BDENF/BVS, 21; Embase, 11; Rede Sirius, 10; SciELO, 10; BDTD/UERJ, 7; Redalyc, 6; ProQuest, 5; Science Direct, 5; BDTD/IBICT, 3; JBI Evidence Synthesis, 3; PROSPERO, 3; OSF, 3.

Observa-se ainda uma grande menção aos metabuscadores como o Portal de Periódicos da CAPES com 60 menções e o Google Acadêmico com 43 menções. As bases de dados multidisciplinares aparecem com 40 menções a SCOPUS (Elsevier) e 25 menções a Web Of Science (Clarivate). Verifica-se também a utilização de literatura cinzenta com a menção a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) da UERJ, a BDTD do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) e ProQuest Dissertations & Theses Global (ProQuest) conforme gráfico 5.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo demonstra a importância do serviço de referência e a complexidade da busca bibliográfica em fontes de informação, especialmente no contexto das áreas biomédicas, nesse caso, focando nas áreas de Enfermagem e Odontologia.

Atendendo aos objetivos específicos, vale destacar que a maior parte dos atendimentos realizados na Biblioteca foram para o curso de Enfermagem e que é



necessário ampliar o atendimento ao curso de Odontologia, visto que esse curso apresenta uma baixa adesão à utilização do serviço de busca em fontes de informação na biblioteca. Os assuntos abordados nos atendimentos versam sobre a área de Enfermagem e as cinco fontes de informação mais utilizadas foram Medline/PubMed, o Portal Regional da BVS, LILACS, Portal de Periódicos da CAPES e a CINAHL with full text (EBSCO).

Diante das informações adquiridas, foi identificada a necessidade da mudança do nome do formulário que atualmente é "Controle de atendimento presencial de busca em bases de dados" para "Controle de atendimento de busca bibliográfica em fontes de informação" de forma a se adequar melhor a mudança da nomenclatura do título do treinamento de usuários em "Busca Bibliográfica em Fontes de Informação" e seu *layout* com novos campos como a pergunta de pesquisa e o tipo de estudo. Esta mudança também trará luz a questão dos atendimentos híbridos e múltiplas fontes de informação visando melhorar a experiência do usuário e otimizar a coleta de dados.

Outra possibilidade de melhoria e adequação para que o usuário e a biblioteca tenham os atendimentos cada vez mais otimizados seria no ato do agendamento disponibilizar este formulário através de plataformas digitais como o Google Forms ou o Red Cap. Com isso, a Biblioteca Biomédica B – CB/B reafirma seu compromisso em aprimorar os processos para melhor atender a comunidade acadêmica, especialmente nas ciências da saúde.

Quanto a coleta de dados, houve algumas inconsistências devido ao não preenchimento do grau, da pergunta de pesquisa e do tipo de estudo. A falta desses dados dificultou a identificação do tipo de estudo de síntese e o objetivo do levantamento bibliográfico.

Os atendimentos de busca realçam o papel central da biblioteca universitária na formação de seus usuários. Os bibliotecários de referência da área da saúde ocupam uma posição central nesse processo. Portanto, maiores investimentos na capacitação deste profissional são fundamentais (Xavier Júnior; Reis, 2022).

Em suma, a melhoria do atendimento de busca bibliográfica em fontes de informação é fundamental para garantir que as bibliotecas atendam cada vez melhor a comunidade acadêmica. A atualização dos procedimentos é um passo importante para



aprimorar o atendimento desse serviço, visto que a pesquisa direcionada a recuperação precisa das evidências é essencial para o avanço das áreas das ciências da saúde.

REFERÊNCIAS

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

BRASIL. Ministério da Saúde. Departamento de Gestão e Incorporação de Tecnologias e Inovação em Saúde. **Diretrizes metodológicas**: elaboração de revisão sistemática e meta-análise de ensaios clínicos randomizados. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2021. Disponível em: https://rebrats.saude.gov.br/phocadownload/diretrizes/20210622_Diretriz_Revisao_Sistemica_2021.pdf. Acesso em: 17 jul. 2024.

CAAMAÑO, Adriana Campos Jaña *et al.* Orientação continuada de usuários em bibliotecas universitárias: relato de experiência. *In*: SEMINARIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS, 18., 2014, Belo Horizonte. **Anais** [...]. Belo Horizonte: UFMG, 2014. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/6783>. Acesso em: 17 jul. 2024.

CATIVELLI, Adriana; OLIVEIRA, Gisele Rosa de. Metodologia para elaboração de estratégias de busca em saúde: relato de experiência da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde-Medicina na Universidade Federal de Santa Catarina. **Bibliocanto**, Natal, v. 10, n. 1, p. 20- 47, 2024. DOI: 10.21680/2447-7842.2024v10n1ID34873. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/bibliocanto/article/view/34873>. Acesso em: 30 jul. 2024.

CLUBE DA ESCRITA DO CENTRO DE TECNOLOGIA (CT), 2023, [Rio de Janeiro]. **Revisão de literatura usando ferramentas de IA**. Apresentado por Moreno Barros. [Rio de Janeiro]: 20 jul. 2023, 14:00. Publicado pelo canal: Centro de Tecnologia UFRJ. Centro de Tecnologia UFRJ, 2023. 1 vídeo (95 min). Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=SwmcFgr5lfY>. Acesso em: 17 jul. 2024.

LEFEBVRE, Carol *et al.* Searching for and selecting studies. *In*: Higgins, Julian *et al.* (ed.). **Cochrane Handbook for Systematic Reviews of Interventions**. Versão 6.5. [Londres]: Cochrane Library, 2024. Disponível em: <https://training.cochrane.org/handbook/current/chapter-04>. Acesso em: 12 set. 2024.

MOTA, Ana Roberta Sousa; BORGES, Maria Manuel. Os serviços de referência em bibliotecas universitárias brasileiras. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 26, n. 1, p. 363 – 390, jan./mar. 2021. DOI: 10.5433/1981-8920.2021v26n1p363. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/38968>. Acesso em: 17 jul. 2024.

PETERS, Micah D. J. *et al.* Chapter 10: Scoping Reviews (2020 version). *In*: AROMATARIS, E. *et al.* (ed.). **JBI Manual for Evidence Synthesis**. [S. l.]: JBI, 2024. DOI:



10.46658/IBIMES-24-09. Disponível em: <https://ibi-global-wiki.refined.site/space/MANUAL/355862497/10.+Scoping+reviews>. Acesso em: 5 jul. 2024.

PINTO, Alejandra Aguilar. Os serviços de referência: mudanças, desafios e oportunidades na sociedade da informação. *In*: Ribeiro, Anna Carolina Mendonça Lemos; Ferreira Pedro Cavalcanti Gonçalves (orgs.). **Biblioteca do Século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: Ipea, 2016. cap. 10. p. 241-280. E-book. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/7426>. Acesso em: 7 jul. 2024.

PUGA, Maria Eduarda dos Santos; OLIVEIRA, Daianny Seoni de. Bibliotecário de saúde: atuação, competências e desafios. *In*: Silva, Fabiano Couto Corrêa da (Org.). **O perfil das novas competências na atuação bibliotecária**. Florianópolis, SC: Florianópolis, SC: Rocha Gráfica e Editora, 2020. p. 549-581. E-book. Disponível em: <https://biblio.eci.ufmg.br/ebooks/2021010003.pdf>. Acesso em: 7 jul. 2024.

REIS, Débora Crystina; ALVES, Ana Paula Meneses. Bibliotecários em saúde: investigando o perfil de profissionais do sudeste brasileiro. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 22., 2022, Porto Alegre. **Anais [...]**. Porto Alegre: UFRGS, PPGCIN, 2022. GT-11 – Informação e Saúde Porto Alegre, 07 a 11 de novembro de 2022. Disponível em: <https://ancib.org/enancib/index.php/enancib/xxiiencib/paper/view/715>. Acesso em: 8 jul. 2024.

REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION. Definitions of reference. **RUSA**. Chicago: American Library Association, c1996-2024. Disponível em: <https://www.ala.org/rusa/guidelines/definitionsreference>. Acesso em: 15 jul. 2024.

SANTA ANNA, Jorge. **Implementação, avaliação, manutenção e reestruturação do serviço de referência das bibliotecas universitárias brasileiras à luz das diretrizes da American Library Association**. 2023. 222 f. Tese (Doutorado) – Programa Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2023. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/63751>. Acesso em: 7 jul. 2024.

SANTIN, Dirce Maria. Bibliotecário de referência. *In*: SILVA, Fabiano Couto Corrêa da (org.). **O perfil das novas competências na atuação bibliotecária**. Florianópolis, SC: Rocha Gráfica e Editora, 2020. p. 15-49. E-book. Disponível em: <https://biblio.eci.ufmg.br/ebooks/2021010003.pdf> Acesso em: 7 jul. 2024.

SANTOS, Diana Amado Baptista dos. **Instrumento de apoio à busca em fontes de informação**: relato de experiência de uma biblioteca biomédica. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 22., 2023, Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis: UFSC, 2023. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/snbu2023/article/view/2905>. Acesso em: 12 jun. 2024.

SANTOS, Diana Amado Baptista dos. **Busca bibliográfica em fontes de informação**: Odontologia. Rio de Janeiro: Biblioteca CB/B/Rede Sirius/UERJ, 15 ago. 2024. Slides do Treinamento de Busca Bibliográfica em Fontes de Informação apresentado aos cursos



da Faculdade de Odontologia da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ) pela Bibliotecária Diana Amado Baptista dos Santos.

DOI: 10.17605/OSF.IO/8UA3K. Disponível em: <https://osf.io/8ua3k/>. Acesso em: Acesso em: 4 ago. 2024.

SOUZA, Amanda Damasceno de *et al.* A atuação do bibliotecário no apoio à elaboração de revisões de literatura na área da saúde: conceitos, etapas, ferramentas e capacitação. **AtoZ: novas práticas em informação e conhecimento**, v. 12, p. 1-15, 2023. DOI: 10.5380/atoz.v12.87238. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/atoz/article/view/87238/50760>. Acesso em: 5 jul. 2024.

SOUZA, Amanda Damasceno de; SILVA, Thais Almeida Marques da; SOARES, Almeida Nazareth. Serviço de referência de biblioteca hospitalar: uma análise das demandas de levantamento bibliográfico. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 28, Fluxo Contínuo, e-38901, 2023. DOI: 10.1590/1981-5344/38901 Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/yNqkqPFcq9DZfKdjcFxGHgv/?lang=pt>. Acesso em: 12 jun. 2024.

UNGER, Roberto José Gervásio. A função do bibliotecário de referência nas revisões de literatura em ciências da saúde prática, necessidade, apoio e inspiração. **ASKLEPION: Informação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, p. 75-86, abr./set. 2022. DOI: 10.21728/asklepon.2022v2n1.p75-86. Disponível em: <https://revistaasklepon.emnuvens.com.br/asklepon/article/view/40>. Acesso em: 5 jul. 2024.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Comunidade da Uerj. **UERJ**. Rio de Janeiro: UERJ, c2018-2024. Disponível em: <https://www.uerj.br/a-uerj/comunidade-da-uerj/comunidade-aluno/>. Acesso em: 31 jul. 2024.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Rede Sirius. Biblioteca Biomédica B – CB/B. **Controle de atendimento presencial de busca em bases de dados**. Elaborado pela Bibliotecária: Diana Amado Baptista dos Santos. Rio de Janeiro: Biblioteca CB/B/ Rede Sirius/ UERJ, 2018. Manuscrito.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Rede Sirius. Biblioteca Biomédica B – CB/B. **Relatório de gestão 2016 – 2019**. Elaborado pela Bibliotecária: Diana Amado Baptista dos Santos. Rio de Janeiro: Biblioteca CB/B/ Rede Sirius/ UERJ, 2019. Manuscrito.

XAVIER JUNIOR, Gesner Francisco; REIS, Alcenir Soares dos. As singularidades do processo de trabalho nas bibliotecas universitárias especializadas em saúde: o serviço de referência em debate. **RDBCI: Rev. Dig. Bibliotec e Ci. Info.**, Campinas, SP, v. 20, e022017, 2022. DOI: 10.20396/rdbci.v20i00.8670252. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rdbci/a/VmCyWNWDtFx6y63PzpwbvQb/>. Acesso em: 11 jun. 2024.