



Eixo 6 – O mundo digital: apropriações e desafios

Inteligência artificial como estratégia de mediação informacional em uma plataforma de conteúdos educacionais digitais: relato de experiência

Artificial Intelligence as an Information Mediation Strategy in a Digital Educational Content Platform: An Experience Report

Helaine Teles – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Departamento Regional da Bahia (Senac-BA) – helaine.teles@ba.senac.br

Tibério Morais Silva Júnior – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Departamento Regional da Bahia (Senac-BA) – tiberio.junior@ba.senac.br

Tamires Mendes de Azevedo – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Departamento Regional da Bahia (Senac-BA) – tamires.mendes@ba.senac.br

Resumo: Este relato de experiência apresenta o desenvolvimento e a implementação de uma assistente virtual baseada em inteligência artificial para mediação informacional na Cachola, plataforma de conteúdos educacionais digitais do Senac. O objetivo foi relatar e analisar sua construção como estratégia para ampliar o acesso à informação e apoiar estudantes, docentes e bibliotecários. A pesquisa, de abordagem qualitativa, utilizou pesquisa documental, observação participante e análise de feedbacks institucionais. A ferramenta foi estruturada a partir de documentos oficiais da plataforma. Os resultados evidenciam contribuições para a autonomia dos usuários, otimização do suporte e fortalecimento da mediação informacional.

Palavras-chave: Inteligência artificial. Assistentes virtuais. Mediação da informação. Plataformas educacionais digitais. Bibliotecas digitais.

Abstract: This experience report presents the development and implementation of an artificial intelligence-based virtual assistant for information mediation in Cachola, Senac's digital educational content platform. The study aimed to report and analyze its development as a strategy to expand access to information and support students, instructors, and librarians. The qualitative research employed document analysis, participant observation, and institutional feedback analysis. The tool was structured based on official platform documents. The results indicate contributions to user



autonomy, support optimization, and the strengthening of information mediation in digital environments.

Keywords: Artificial intelligence. Virtual assistants. Information mediation. Digital educational platforms. Digital libraries.

1 INTRODUÇÃO

A transformação digital tem ampliado significativamente as formas de acesso, organização e mediação da informação em ambientes educacionais. Nesse contexto, plataformas digitais de aprendizagem, bibliotecas virtuais e ecossistemas de conteúdos educacionais passaram a incorporar tecnologias capazes de facilitar a interação entre usuários e recursos informacionais. Entre essas tecnologias, a inteligência artificial (IA) destaca-se por possibilitar experiências mais personalizadas, dinâmicas e acessíveis, especialmente por meio de assistentes virtuais e sistemas conversacionais que auxiliam na recuperação e no uso da informação. Conforme Arruda (2024), a expansão da inteligência artificial generativa tem provocado mudanças significativas nos processos de acesso, produção e circulação do conhecimento, demandando das instituições educacionais novas estratégias de integração tecnológica alinhadas aos seus objetivos pedagógicos.

Na Ciência da Informação, esse movimento tem ampliado as possibilidades de mediação informacional em ambientes digitais. O Serviço de Referência Digital (SRD), tradicionalmente voltado ao atendimento e à orientação de usuários em ambientes virtuais, evoluiu de modelos baseados exclusivamente na interação humana para formatos híbridos que incorporam recursos tecnológicos capazes de ampliar o alcance dos serviços informacionais (ARELLANO, 2001; ACCART, 2012; DAMIAN; SILVA; SANTOS NETO, 2022). Nesse contexto, assistentes virtuais apoiados por inteligência artificial passam a integrar estratégias de mediação da informação, oferecendo suporte imediato, orientação personalizada e maior autonomia aos usuários no acesso aos recursos digitais.

A experiência relatada neste trabalho ocorreu no Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac), a partir da utilização da Cachola, plataforma de conteúdos educacionais digitais que reúne e-books, audiolivros, vídeos, podcasts, objetos de aprendizagem, trilhas de estudo e recursos de acessibilidade voltados ao



apoio das práticas pedagógicas. Mais do que uma biblioteca virtual, a Cachola configura-se como um ecossistema digital de aprendizagem que integra diferentes formatos informacionais, recursos interativos e possibilidades de personalização do estudo, atendendo estudantes, docentes e bibliotecários.

Apesar da diversidade de recursos disponíveis, observou-se que muitos usuários apresentavam dificuldades para compreender as funcionalidades da plataforma, localizar conteúdos, utilizar ferramentas específicas e explorar seu potencial pedagógico. Como consequência, houve aumento das solicitações de suporte direcionadas aos multiplicadores e responsáveis pela disseminação da Cachola nas unidades educacionais. Grande parte dessas demandas estava relacionada a dúvidas operacionais e orientações básicas de uso, gerando sobrecarga nas equipes e reduzindo o tempo disponível para ações de mediação pedagógica e informacional mais qualificadas.

Diante desse cenário, identificou-se a necessidade de desenvolver uma estratégia capaz de ampliar a autonomia dos usuários e facilitar o acesso às informações sobre a plataforma. Como solução, foi criada uma assistente virtual baseada em inteligência artificial generativa, desenvolvida a partir da curadoria de documentos institucionais da Cachola e estruturada para responder dúvidas, orientar usuários e apresentar funcionalidades da plataforma de forma acessível e contextualizada. A ferramenta foi concebida como uma estratégia de mediação informacional voltada ao acesso confiável às informações da plataforma.

Nesse sentido, o presente trabalho tem como objetivo relatar e analisar o processo de desenvolvimento e implementação de uma assistente virtual baseada em inteligência artificial na plataforma Cachola, discutindo suas contribuições para a mediação informacional, o acesso aos recursos digitais e a promoção da autonomia dos usuários em ambientes educacionais digitais.

2 REFERÊNCIAL TEÓRICO

A mediação da informação constitui uma das dimensões centrais da Ciência da Informação, pois envolve ações voltadas à aproximação entre sujeitos e recursos informacionais. Para Almeida Júnior (2009), a mediação ocorre quando o profissional



da informação interfere, direta ou indiretamente, nos processos de acesso e uso da informação, contribuindo para que os usuários construam significados e desenvolvam autonomia em suas práticas informacionais.

Com a ampliação dos ambientes digitais, a mediação passou a incorporar tecnologias capazes de facilitar a interação entre usuários e sistemas de informação. Nesse contexto, bibliotecas digitais e plataformas educacionais ampliam as possibilidades de acesso ao conhecimento e exigem novas estratégias de apoio aos usuários (ASSIS; PAULA, 2024).

Entre essas estratégias, destaca-se o Serviço de Referência Digital (SRD). Segundo Arellano (2001), o SRD corresponde à oferta de serviços de informação mediada por tecnologias digitais, permitindo orientação e suporte independentemente de limitações geográficas ou temporais. Accart (2012) complementa que a evolução dos serviços de referência incorporou diferentes tecnologias de comunicação, ampliando as formas de interação entre usuários e profissionais da informação. De modo semelhante, Damian, Silva e Santos Neto (2022) observam que os ambientes híbridos têm fortalecido a integração entre recursos tecnológicos e mediação humana.

Nesse cenário, o avanço da inteligência artificial amplia as possibilidades de atuação dos serviços informacionais. No campo educacional, a inteligência artificial generativa tem provocado mudanças nos processos de acesso, produção e circulação da informação, demandando novas estratégias institucionais para sua utilização de forma crítica e alinhada aos objetivos formativos (RODRIGUES; RODRIGUES, 2023).

Entre suas aplicações, destacam-se os assistentes virtuais e os chatbots, capazes de interagir com usuários por meio da linguagem natural e oferecer respostas rápidas a diferentes demandas informacionais. Lima e Aganette (2024) destacam o potencial dessas ferramentas para apoiar serviços de informação, ampliar a disponibilidade do atendimento e oferecer suporte a dúvidas recorrentes dos usuários.

Dessa forma, assistentes virtuais baseados em inteligência artificial podem ser compreendidos como instrumentos complementares de mediação da informação, ampliando o acesso aos recursos disponíveis e favorecendo a autonomia dos usuários em ambientes digitais.



3 METODOLOGIA

Este trabalho caracteriza-se como uma pesquisa aplicada, de abordagem qualitativa, desenvolvida na modalidade de relato de experiência. Segundo Minayo (2014), essa abordagem é adequada para compreender processos institucionais e analisar experiências desenvolvidas em contextos específicos.

A experiência relatada refere-se ao desenvolvimento e à implementação da Cat.IA, assistente virtual baseada em inteligência artificial criada para apoiar usuários da Cachola, plataforma de conteúdos educacionais digitais do Senac. O projeto foi conduzido de forma colaborativa entre profissionais das áreas de Biblioteconomia e Tecnologia da Informação, tendo como objetivo ampliar o acesso às informações sobre a plataforma e apoiar estudantes, docentes e bibliotecários na utilização de seus recursos.

Para a construção deste relato foram utilizados três procedimentos metodológicos: pesquisa documental, observação participante e análise de feedbacks institucionais.

A pesquisa documental consistiu no levantamento, seleção e análise dos documentos oficiais da Cachola utilizados como base de conhecimento da assistente virtual. Foram analisados manuais de utilização, tutoriais, orientações pedagógicas, termos de uso, políticas institucionais e documentos relacionados à proteção e ao tratamento de dados pessoais. A seleção desses materiais teve como finalidade garantir que as respostas fornecidas pela assistente estivessem alinhadas às informações oficiais da plataforma.

A observação participante ocorreu ao longo de todo o processo de desenvolvimento da solução. Os autores acompanharam as etapas de identificação das necessidades dos usuários, organização dos conteúdos, configuração da assistente virtual, testes de funcionamento e apresentação da ferramenta em diferentes instâncias da instituição. De acordo com Lakatos e Marconi (2021), essa estratégia permite registrar e analisar fenômenos diretamente no contexto em que ocorrem.

O desenvolvimento da Cat.IA teve início a partir da identificação de dúvidas recorrentes relacionadas à utilização da Cachola. Observou-se que parte significativa das demandas encaminhadas aos multiplicadores da plataforma estava relacionada a



questões operacionais, como acesso aos conteúdos, utilização de funcionalidades específicas, empréstimo de materiais digitais e compreensão dos recursos disponíveis. Essa situação gerava sobrecarga nas equipes responsáveis pela disseminação da plataforma e limitava o tempo dedicado às ações de mediação pedagógica e informacional.

A partir desse diagnóstico, foi realizada a curadoria dos conteúdos que passaram a compor a base de conhecimento da assistente virtual, abrangendo manuais de uso da plataforma Cachola, tutoriais de empréstimo e devolução de conteúdos digitais, guias para criação de Experiências de Aprendizagem e documentações de suporte ao usuário, organizados nos formatos .txt, .docx e .xlsx. A Cat.IA foi construída a partir de uma arquitetura tecnológica multicamada, integrando o modelo de linguagem GPT-4o da OpenAI como motor de processamento linguístico, a plataforma Lovable para desenvolvimento da interface de usuário e o banco de dados Supabase para persistência dos dados de interação. Diferentemente de assistentes de uso geral, a ferramenta foi desenvolvida exclusivamente para esse contexto institucional, utilizando como fonte de conhecimento apenas documentos previamente selecionados e validados pela equipe responsável pelo projeto.

O sistema de recuperação de informações foi implementado por meio da técnica RAG — Retrieval-Augmented Generation —, que converte os documentos institucionais em representações vetoriais armazenadas em uma Vector Store da OpenAI. Quando o usuário submete uma consulta, o sistema identifica os trechos documentais semanticamente mais próximos e os incorpora ao contexto da requisição enviada ao modelo, que formula a resposta com base exclusivamente nesses conteúdos, sem realizar consultas externas à internet. A opção por uma base fechada de documentos teve como objetivo garantir maior confiabilidade das respostas fornecidas aos usuários, reduzindo a possibilidade de informações imprecisas ou desalinhadas às diretrizes institucionais. Dessa forma, a assistente virtual foi configurada para responder dúvidas relacionadas ao uso da plataforma, aos recursos disponíveis e às possibilidades de utilização pedagógica da Cachola, por meio de um prompt de sistema que define o escopo temático, o comportamento e o tom comunicacional da ferramenta.



A atuação da Biblioteconomia concentrou-se no mapeamento das necessidades informacionais dos usuários, na curadoria e organização dos conteúdos utilizados pela assistente virtual e na definição dos fluxos de interação e respostas. A Tecnologia da Informação foi responsável pela implementação da solução, configuração do ambiente tecnológico, parametrização da ferramenta e disponibilização da assistente em ambiente web próprio.

Por fim, foram analisados os feedbacks obtidos durante as apresentações da Cat.IA realizadas nos âmbitos local, regional e nacional da instituição. As percepções registradas contribuíram para compreender a receptividade da ferramenta e subsidiaram a análise dos resultados apresentados neste trabalho.

A análise dos dados seguiu uma abordagem interpretativa, buscando relacionar a experiência desenvolvida com os conceitos de mediação da informação, Serviço de Referência Digital e uso da inteligência artificial em ambientes informacionais digitais discutidos no referencial teórico.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 Da identificação do problema ao desenvolvimento da Cat.IA

A criação da Cat.IA surgiu a partir de uma necessidade identificada durante as ações de disseminação da Cachola nas unidades educacionais do Senac. Embora a plataforma disponibilizasse diversos recursos digitais, observou-se que parte significativa das dúvidas encaminhadas aos multiplicadores estava relacionada à utilização da própria plataforma.

Entre os questionamentos mais recorrentes estavam o acesso aos conteúdos, a recuperação de senha, os procedimentos de empréstimo digital, a utilização dos recursos de acessibilidade e a localização de materiais. Como consequência, os multiplicadores dedicavam grande parte do tempo ao atendimento de dúvidas operacionais, reduzindo as oportunidades de aprofundamento das ações de mediação pedagógica.

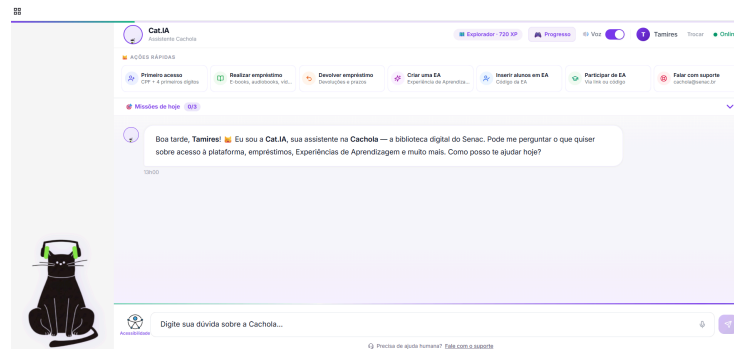
Diante desse cenário, foi proposta a criação da Cat.IA, concebida como uma estratégia de mediação informacional voltada ao apoio contínuo dos usuários e à ampliação do acesso às informações sobre a plataforma.



4.2 Estrutura e funcionamento da assistente virtual

A Cat.IA foi desenvolvida para atuar como um canal de orientação aos usuários da Cachola. Disponibilizada em ambiente web próprio, a ferramenta foi construída a partir da customização de um modelo de inteligência artificial generativa baseado na tecnologia ChatGPT e alimentada exclusivamente com documentos institucionais da plataforma.

Figura 1 – Interface da Cat.IA



Fonte: Elaborada pelos autores (2026).

Descrição: Captura de tela da interface da Cat.IA, assistente virtual da plataforma Cachola.

4.3 A Cat.IA como estratégia de mediação informacional

A análise das dúvidas utilizadas na construção da assistente virtual evidenciou necessidades informacionais distintas entre os diferentes públicos atendidos pela plataforma. Entre os estudantes predominavam dúvidas relacionadas ao acesso e utilização dos recursos disponíveis. Já entre docentes e bibliotecários, destacavam-se questões ligadas ao uso pedagógico dos materiais e às funcionalidades da plataforma.

Nesse contexto, a Cat.IA passou a atuar como instrumento complementar de mediação da informação, oferecendo orientações em linguagem acessível e apoiando os usuários durante a navegação na plataforma. Sua função não consiste em substituir a atuação dos profissionais responsáveis pela mediação, mas ampliar as possibilidades de atendimento e facilitar o acesso às informações mais recorrentes.

Essa experiência aproxima-se da compreensão de Almeida Júnior (2009) acerca da mediação da informação como um processo que favorece a aproximação entre sujeitos e recursos informacionais.

4.4 Percepções institucionais, contribuições e limites da experiência

A Cat.IA foi apresentada a gestores e equipes dos âmbitos local, regional e nacional com o objetivo de compartilhar a solução desenvolvida e discutir suas possibilidades de aplicação. Os feedbacks recebidos destacaram principalmente a centralização das informações em um único ambiente, a facilidade de interação com a ferramenta e a aderência das respostas aos documentos institucionais.

Entre as contribuições observadas, destaca-se a ampliação do acesso às informações sobre a plataforma, permitindo que estudantes, docentes e bibliotecários encontrem orientações de forma mais rápida e autônoma. Além disso, a ferramenta contribuiu para reduzir a dependência de suporte humano em demandas operacionais recorrentes, possibilitando que os multiplicadores direcionassem maior atenção às ações de mediação pedagógica.

A experiência também evidenciou o potencial da inteligência artificial como apoio aos processos de mediação da informação em ambientes educacionais digitais. Contudo, a qualidade das respostas depende da atualização contínua da base documental utilizada pela ferramenta. Além disso, este relato não contempla uma avaliação sistemática da percepção dos usuários finais, aspecto que poderá ser explorado em pesquisas futuras.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relato de experiência apresentou o processo de desenvolvimento e implementação da Cat.IA, assistente virtual criada para apoiar usuários da plataforma Cachola no acesso às informações e recursos disponíveis. A iniciativa surgiu da necessidade de oferecer suporte mais ágil às dúvidas recorrentes relacionadas ao uso da plataforma, contribuindo para ampliar a autonomia dos usuários e fortalecer os processos de mediação informacional.

Os resultados evidenciaram que a utilização de uma assistente virtual construída a partir de documentos institucionais pode apoiar estudantes, docentes e bibliotecários na navegação pela plataforma, concentrando informações em um único ambiente e ampliando as possibilidades de acesso aos recursos digitais.

A experiência também reforçou a importância da atuação integrada entre Biblioteconomia e Tecnologia da Informação no desenvolvimento de soluções voltadas



à mediação da informação em ambientes digitais. A combinação entre curadoria de conteúdo e inteligência artificial possibilitou a construção de uma ferramenta alinhada às necessidades dos usuários e às diretrizes institucionais da plataforma.

Como limitações, destaca-se a necessidade de atualização contínua da base de conhecimento da assistente virtual e a ausência de uma avaliação sistemática da experiência dos usuários. Como perspectiva futura, recomenda-se a realização de estudos que investiguem indicadores de uso, satisfação e impacto da ferramenta nos processos de mediação informacional em ambientes educacionais digitais.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, 2009.

ARELLANO, Miguel Ángel Márdero. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001.

ARRUDA, Eucidio Pimenta. Inteligência artificial generativa no contexto da transformação do trabalho docente. **Educação em Revista**, Belo Horizonte, v. 40, 2024.

ASSIS, Isabela Cristina Pereira; PAULA, Luciano Tavares de. Mediação da informação digital: análise no contexto da Biblioteca Nacional Digital do Brasil. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 22, e024012, 2024. DOI: <https://doi.org/10.20396/rdbci.v22i00.8675485>.

DAMIAN, Ieda Pelógia Martins; SILVA, Rafaela Carolina da; SANTOS NETO, João Arlindo dos. Serviços de referência e informação no contexto da hibridéz em bibliotecas. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 19, e021007, 2022. DOI: <https://doi.org/10.20396/rdbci.v19i00.8664478>.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

LIMA, Amanda Moreira; AGANETTE, Elisângela Cristina. O uso da inteligência artificial nos serviços da biblioteca. In: **FÓRUM DE PESQUISAS DISCENTES DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO (FORPED PPGOC)**, 5., 2024, Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: UFMG, 2024. Disponível em: <https://forped.eci.ufmg.br/revista/forped/article/view/164>. Acesso em: 22 jun. 2026.



MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 34. ed. Petrópolis: Vozes, 2014.

RODRIGUES, Olira Saraiva; RODRIGUES, Karoline Santos. A inteligência artificial na educação: os desafios do ChatGPT. **Texto Livre: Linguagem e Tecnologia**, Belo Horizonte, v. 16, e45997, 2023. DOI: <https://doi.org/10.1590/1983-3652.2023.45997>.

