



**XXII** Seminário Nacional de  
Bibliotecas Universitárias

28 de novembro a 01 de dezembro  
Florianópolis - SC

## Eixo 2 – Produtos e serviços

### **Integração de materiais instrucionais para orientação aos usuários: página de tutoriais da Biblioteca do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho e Instituto de Doenças do Tórax/UFRJ**

*Integration of instructional materials for user guidance: tutorials page of the Library of  
Hospital Universitário Clementino Fraga Filho e Instituto de Doenças do Tórax/UFRJ*

**Verônica de Sá Ferreira** – Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)  
[veronicasa@hucff.ufrj.br](mailto:veronicasa@hucff.ufrj.br)

**Eliana Rosa da Fonseca** – Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)  
[elianarosa@hucff.ufrj.br](mailto:elianarosa@hucff.ufrj.br)

**Vanessa Mendonça** – Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)  
[vanessamendonca@hucff.ufrj.br](mailto:vanessamendonca@hucff.ufrj.br)

**Resumo:** Este trabalho tem como objetivo apresentar o desenvolvimento, o funcionamento e a experiência da página de Tutoriais desenvolvida pela Biblioteca do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho e Instituto de Doenças do Tórax (HUCFF/IDT), da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), que reúne distintos materiais instrucionais produzidos para orientação e suporte aos usuários nas suas necessidades de ensino e pesquisa. Criada pela Unidade de Informação, a página serve como repositório, suporte às capacitações oferecidas e instrumento para resposta aos serviços solicitados por e-mail. Tendo em vista a efetiva utilização dos materiais disponibilizados, a página cumpre o papel que compete à biblioteca universitária para a formação de seus usuários: corpo clínico, professores, alunos e gestores.

**Palavras-chave:** Competência informacional. Biblioteca universitária. Treinamento de usuários. Tutoriais. Acesso à Informação.

**Abstract:** The aim of this paper is to present the development, operation and experience of the Tutorials page developed by the Library of the Hospital Universitário Clementino Fraga Filho e Instituto de Doenças do Tórax (HUCFF/IDT), from the Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), which brings together different instructional materials produced to guide and support users in their teaching and research needs. Created by the Information Unit, the page serves as a repository,



support for the training offered and an instrument for responding to services requested by e-mail. In view of the effective use of the materials made available, the page fulfills the role of the university library in training its users: clinical staff, teachers, students and managers.

**Keywords:** Information literacy. University library. User training. Tutorials. Access to information.

## 1 INTRODUÇÃO

A biblioteca universitária desempenha um importante papel na missão organizacional de uma universidade, na medida que desenvolve os seus valores e contribui para a realização do seu plano pedagógico e científico (ANTUNES, 2007). Além disso, também apóia a construção do conhecimento e se constitui como ambiente de aprendizagem, conforme descrevem Santos, Gomes e Duarte:

A biblioteca universitária pode ser entendida como um ambiente que favorece o processo dialógico entre sujeitos, [...] que podem ocorrer em seus espaços físicos e/ou virtuais, ou ainda em tempos históricos distintos, quando os usuários da informação têm acesso aos conhecimentos registrados. [...] ao se apropriarem de uma informação, os sujeitos são capazes de produzir, desenvolver e registrar novos conhecimentos, que direta ou indiretamente poderão auxiliar outros sujeitos, mantendo ativa a produção e o desenvolvimento científico (SANTOS; GOMES; DUARTE, 2014, p. 3).

A Biblioteca do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho e Instituto de Doenças do Tórax (HUCFF/IDT) é uma biblioteca universitária e cumpre estas funções. Faz parte do Sistema de Bibliotecas e Informação (SiBI), da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e funciona como biblioteca setorial do Centro de Ciências da Saúde (CCS). Fisicamente está localizada no 13º andar do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho (HUCFF), maior hospital do estado do Rio de Janeiro em volume de consultas (UFRJ, 2023).

Destacando-se por sua importância no contexto do ensino, da pesquisa e da atuação hospitalar, a Biblioteca do HUCFF/IDT tem com principais objetivos: possibilitar o acesso às informações técnico-científicas atualizadas; contribuir e participar da formação acadêmica, atuação profissional, pesquisa e aperfeiçoamento técnico-científico da comunidade a que serve.

Durante o período de isolamento físico, ocasionado pela pandemia da Covid-19, a Biblioteca do HUCFF/IDT definiu como suas ações: a oferta de serviços por meio

da sua página institucional, o oferecimento de capacitações remotas e a publicação de informações por meio de suas mídias sociais, sendo esta última sua principal inovação.

É importante lembrar que compete à biblioteca, não só dar acesso à informação, mas ensinar a utilizá-la. Portanto, cabe à biblioteca universitária a formação de seus usuários, tendo em vista uma efetiva utilização dos serviços e produtos disponibilizados na e a partir da biblioteca (REBELO, 2011).

Buscando atender esta demanda e diminuir os impactos do isolamento físico do período pandêmico, a Biblioteca criou um perfil no Instagram e estabeleceu diretrizes para compartilhar informações em suas mídias sociais. O mapeamento dos temas e a organização dos conteúdos a serem abordados e desenvolvidos, surgiu da prática do serviço de referência e das capacitações realizadas, ocasiões em que os usuários manifestam suas dúvidas e demandas.

Para dar suporte e organizar este trabalho, a equipe da Biblioteca desenvolveu o Plano de Uso de Mídias da Biblioteca do HUCFF/IDT. Este plano apresenta orientações gerais e específicas para gestão e uso de todos os canais de comunicação da Biblioteca (site, e-mails, Instagram, Twitter e YouTube), considerando as particularidades de cada um deles. Apresenta informações sobre a organização e a frequência de postagem para cada mídia e determinações sobre: ferramentas e estratégia de divulgação das mídias, inclusão de foto de perfil, uso de hashtags, composição do site, uso dos e-mails e elaboração e envio da Newsletter. Além disso, o plano estabelece determinações sobre a criação dos materiais a serem divulgados, dividindo-os em duas tipologias: materiais informacionais e materiais instrucionais, e cada um deles conta com as seguintes categorias norteadoras:

- a) Materiais informacionais: Notícias sobre UFRJ, HUCFF, SiBi/UFRJ; Fontes de informação/Informação científica; Cursos, palestras, capacitações, treinamentos; Datas comemorativas; Atividade da Biblioteca HUCFF/IDT; Dicas gerais; Dicas culturais; Apoio Social.
- b) Materiais instrucionais: Busca bibliográfica/Estratégia de busca; Bases de dados; Escrita científica; Normalização; Gerenciador de referências; Acesso a serviços.

Como é possível observar, os materiais informacionais tinham fins de divulgação e os materiais instrucionais objetivavam servir como apoio às atividades de ensino e pesquisa. Isto é, ao elaborar os materiais instrucionais, a Biblioteca tinha como objetivo continuar dando apoio às pesquisas que estavam sendo desenvolvidas, atendendo às demandas de informação dos usuários, e instrumentalizá-los para utilização de bases de dados e ferramentas utilizadas nas buscas bibliográficas na área da saúde.

Além de publicar diversas postagens das categorias que abrangiam os materiais instrucionais, a Biblioteca também ministrou aulas e realizou cursos. A quantidade de materiais instrucionais produzidos aumentou exponencialmente, em formato de texto e vídeo. Porém, as postagens publicadas principalmente no Instagram, não conseguiam alcançar a todos, já que algumas pessoas não são adeptas às mídias sociais. Pensando nisso, foi iniciado o serviço de Newsletter, para enviar o conteúdo produzido por e-mail. A ideia da página de Tutoriais surgiu logo em seguida, visando reunir todos os materiais produzidos em um espaço de acesso imediato, sem a necessidade de criação de conta, com login e senha.

Funcionando como um repositório dos materiais instrucionais produzidos pela Biblioteca HUCFF/IDT, a página de Tutoriais serve como referência para atender as necessidades de informação dos usuários. Além disso, demonstra as possibilidades de mediação do acesso a partir da biblioteca, podendo servir como um referencial para as unidades de informação universitárias, tanto para serviços oferecidos quanto para boas práticas bibliotecárias.

## **2 METODOLOGIA**

O presente trabalho caracteriza-se como uma pesquisa descritiva e visa apresentar o desenvolvimento, o funcionamento e a experiência da página de Tutoriais elaborada pela Biblioteca do HUCFF/IDT.

Inicialmente, a página de Tutoriais seria desenvolvida dentro do próprio site da Biblioteca HUCFF/IDT. No entanto, nesta época, a plataforma que hospedava o site era o Joomla, que oferecia recursos muito limitados. Após uma pesquisa, a ferramenta Google Sites foi escolhida para abrigar esta página, pois atendia a demanda, além de

ser simples de manipular. Assim, no dia 01 de junho de 2021, a página foi criada com a seguinte URL de acesso: <https://sites.google.com/view/tutoriais-biblioteca>.

Os materiais instrucionais foram reunidos e inseridos conforme seus temas. Além dos posts – incluídos na página no formato PDF –, foram acrescentados também os vídeos elaborados e as gravações das aulas e dos cursos, bem como as apresentações em Powerpoint criadas para estes eventos. A URL de acesso foi inserida no site principal da Biblioteca (<https://biblioteca.hucff.ufrj.br>), a fim de facilitar o acesso.

Passado este desafio inicial de criação e organização, a divulgação da página de Tutoriais foi iniciada, buscando alcançar o maior número de usuários da Biblioteca. A página passou a ser apresentada em todos os treinamentos, cursos e aulas ministrados pelas bibliotecárias, servindo como base para condução de suas falas. Além disso, foi realizada a divulgação nas mídias sociais (Instagram e Twitter) e via Newsletter. Em pouco tempo, o conteúdo produzido pela Biblioteca passou a alcançar outros estudantes e pesquisadores, além de seus usuários.

Em 2022, a UFRJ passou a utilizar a plataforma WordPress para criação de sites. A migração do site da Biblioteca para a referida plataforma foi concluída em fevereiro de 2023. Atualmente a equipe da Biblioteca estuda a viabilidade de, no futuro, migrar o conteúdo da página Tutoriais, elaborada no Google Sites, também para o WordPress.

### **3 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Os temas dos materiais instrucionais desenvolvidos pela Biblioteca do HUCFF/IDT provêm da prática do serviço de referência e das capacitações realizadas, ocasiões onde é possível mapear as dúvidas e demandas dos usuários por meio de suas manifestações (Figura 1). Tal mapeamento foi inserido no Plano de Uso de Mídias da Biblioteca do HUCFF/IDT e norteia todo o trabalho.

**Figura 1** – Página de Tutoriais. Ícones de identificação e acesso aos materiais.



Fonte: UFRJ, 2023c.

A competência profissional do bibliotecário de referência vai desde o domínio das fontes de informações, sejam elas materiais ou virtuais, até as habilidades de comunicação com o usuário. Os bibliotecários de referência “precisam ser competentes em informação. Isto significa conhecer e apropriar-se dela, assimilar conceitos e principalmente saber como buscá-la, acessá-la, organizá-la, avaliá-la e difundi-la” (REBELO, 2011, p. 55).

Os objetivos do desenvolvimento da competência em informação dos alunos visa: i) o conhecimento das fontes de informação em geral e as que, especialmente, são oferecidas pelo serviço de referência; ii) a apropriação dos meios disponíveis de busca de informações; iii) a determinação de critérios para a pesquisa e avaliação da informação; iv) o domínio da metodologia de pesquisa de informação; v) a autonomia do usuário (ACCART, 2012).

Segundo Accart (2012) dois fatores facilitam a capacitação do usuário em matéria de informação: a competência em informação dos bibliotecários de referência na busca de informação e a disponibilização num mesmo lugar de diferentes recursos de informação.

A página de Tutoriais funciona como uma espécie de repositório dos materiais instrucionais produzidos pela Biblioteca HUCFF/IDT, servindo como referência para atender as necessidades de informação dos usuários.

A partir da escolha da categoria, o conteúdo é criado e diagramado no Canva – ferramenta gratuita de design gráfico –, por uma bibliotecária. A primeira proposta de layout e redação é compartilhada, por e-mail, com as demais bibliotecárias, que

sugerem alterações, inclusões e exclusões de texto. Por vezes, é necessário diversas revisões até a aprovação e finalização. Após aprovação, a bibliotecária faz o texto para descrição no *feed* do Instagram, indicando as *hashtag*, e programa a publicação da postagem. Posteriormente o material é incluído na página de Tutoriais.

Ou seja, o material é primeiramente desenvolvido como imagem e é divulgado no Instagram, em seguida é transformado em PDF e inserido na página de Tutoriais. Os vídeos fazem um percurso semelhante, sendo primeiramente gravados e inseridos no YouTube (ou criados como live nesta ferramenta) e, em seguida, disponibilizados na página por meio de sua URL.

Ainda que a maior parte dos materiais disponibilizados sejam produzidos e editados pela Biblioteca do HUCFF/IDT, cabe destacar que a página de Tutoriais conta também com alguns conteúdos elaborados em parceria com bibliotecas da UFRJ ou por outras bibliotecas e instituições, pois cumprem com excelência a finalidade de orientação aos usuários. A universidade enquanto geradora de conhecimentos tem na biblioteca universitária suporte para preservação, organização e disseminação da informação. Estando vinculada ao ensino superior, a instituição biblioteca se constitui como uma peça fundamental de auxílio ao processo de aprendizagem.

**Figura 2** – Estatística do Google Analytics do mês de agosto de 2023

Título da página...classe da tela	↓ Visualizações	Usuários
	254 100% do total	72 100% do total
1 Tutoriais	79	35
2 Tutoriais - Busca bibliográfica	69	38
3 Tutoriais - Escrita científica	26	16
4 Tutoriais - ABNT	22	19
5 Tutoriais - Bases de dados	19	11
6 Tutoriais - Portal Capes	13	12
7 Tutoriais - Gerenciadores de referências	10	8
8 Tutoriais - Acesso a serviços	6	4
9 Tutoriais - UpToDate	6	6
10 Tutoriais - Ficha catalográfica	4	5

Fonte: Google Analytics, 2023.

O monitoramento estatístico dos acessos se dá pelo *Google Analytics*, porém em função da migração para Wordpress, houve prejuízo de dados. Recuperou-se a estatística do mês de agosto de 2023, que apresenta um total de 79 visualizações para

a página de Tutoriais, sendo 69 para a categoria Busca bibliográfica, totalizando 38 usuários acessando este conteúdo (Figura 2).

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O principal objetivo da página de Tutoriais é proporcionar a facilidade de encontrar em apenas um lugar e com poucos cliques, materiais que pudessem sanar questões muito frequentes apresentadas pelos usuários, a fim de orientá-los e treiná-los no uso de ferramentas, planejamento de buscas bibliográficas, normalização bibliográfica e escrita científica.

Pode-se afirmar que a página cumpriu este propósito durante a pandemia da Covid-19 e segue cumprindo seu objetivo, mantendo atualizado os temas já mapeados e outros que sejam úteis aos seus usuários, sendo incorporada como um produto da biblioteca que serve como repositório, suporte às capacitações oferecidas e instrumento para resposta aos serviços solicitados por e-mail.

O Plano de Uso de Mídias da Biblioteca do HUCFF/IDT - que orienta os temas abordados nas mídias e conseqüentemente na página de Tutoriais -, também ultrapassou as demandas do período inicial em que foi criado e permanece ativo, tendo suas diretrizes incorporadas como rotina da Biblioteca. Sua atualização é feita sempre que necessário, atendendo aos avanços das mídias e ao surgimento de novas questões dos usuários.

#### REFERÊNCIAS

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

ANTUNES, M. L. O papel de mediador do bibliotecário de referência na área universitária da saúde. *In: 9º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, Universidade dos Açores, 28 a 30 de Março de 2007*. Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2007. Disponível em: <https://repositorio.ipl.pt/bitstream/10400.21/163/1/BAD.pdf>. Acesso em: 13 jun. 2023.

REBELO, A. M. S. **A biblioteca universitária: desafios e oportunidades para o profissional da informação**. 2011. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação e da Documentação). Universidade Fernando Pessoa, Porto, Portugal, 2011. Disponível em: <https://bdigital.ufp.pt/handle/10284/3177>. Acesso em: 10 jun. 2023.



SANTOS, R. R.; GOMES, H. F.; DUARTE, E. N. O papel da biblioteca universitária como mediadora da informação para construção de conhecimento coletivo. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v.15, n.2, abr. 2014. Disponível em:

<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/8278>. Acesso em: 12 jun. 2023.

UFRJ. **Hospitais**. Rio de Janeiro, 2023a. Disponível em: <https://ufrj.br/extensao-e-sociedade/hospitais>. Acesso em: 13 jun. 2023.

UFRJ. SIBI. Biblioteca do HUCFF/IDT. **Plano de Uso de Mídias da Biblioteca do HUCFF/IDT**. Rio de Janeiro, 2023b.

UFRJ. SIBI. Biblioteca do HUCFF/IDT. **Tutoriais**. Rio de Janeiro, 2023c. Disponível em: <https://sites.google.com/view/tutoriais-biblioteca>. Acesso em: 31 ago. 2023.