



XXIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias

17 A 20 DE NOVEMBRO
SÃO PAULO - SP

Eixo 4 – Produtos, Serviços, Tecnologia e Inovação

O bibliotecário como mediador da informação: atividades práticas desenvolvidas na Biblioteca da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo

The librarian as information mediator: practical activities conducted at “Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo” Central Library

Erinalva da Conceição Batista – Divisão de Biblioteca e Documentação da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (USP) – eribatista@usp.br

Cinthia Vieira – Divisão de Biblioteca e Documentação da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (USP) – cinthia.vieira@fm.usp.br

Daniela Amaral Barbosa – Divisão de Biblioteca e Documentação da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (USP) – amaral.daniela@usp.br

Gildete de Oliveira Batista – Divisão de Biblioteca e Documentação da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (USP) – gildete.batista@fm.usp.br

Resumo: O presente trabalho tem por objetivo apresentar as atividades de atendimento do Serviço de Acesso à Informação (SAI) realizados com o auxílio de ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TICs) e seus impactos na comunidade. Cada atividade foi estabelecida em um diferente período, mas todas nasceram de demandas de discentes e docentes, com resultados positivos tanto de satisfação quanto de autonomia aos usuários após cada uma delas. Apesar de os serviços existirem por conta própria, as TICs ampliaram a conexão da biblioteca com a comunidade, garantindo maior participação e integração com os usuários.

Palavras-chave: Comunicação mediada por computador. Serviços de referência eletrônica. Treinamento de usuários. Comunidades científicas. Bibliotecários.

Abstract: This work main objective is to present the *Access to Information Services* user training activities made with help from Information and Communication Technologies (ICTs) tools and its impacts on our community. Each activity was established at a different time, but all were created from professors and students' necessities, with





positive results both from user satisfaction and users' autonomy after each session. Even though the services can exist by themselves, the ICTs expanded the connection between the library and our community, ensuring a greater participation and integration with our patrons.

Keywords: Computer-mediated communication. Electronic reference services. User training. Scientific communities. Librarians.

1 INTRODUÇÃO

A Biblioteca da FMUSP existe desde a fundação da Faculdade de Medicina em 19 de dezembro de 1912. Em 2009, ela passou a se chamar Divisão de Biblioteca e Documentação (DBD). Sendo responsável por gerenciar, organizar e compartilhar informações na área de Ciências da Saúde para o Sistema FMUSP-HC. Além disso, ela planeja e define estratégias para oferecer os melhores resultados, produtos e serviços para toda a comunidade (Divisão de Biblioteca e Documentação, Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (DBD-FMUSP), [S.d.]).

Como principal missão, a DBD se propõe a “promover o acesso e incentivar o uso e a geração da informação, contribuindo para a excelência do ensino, pesquisa, extensão e inovação nas áreas de Medicina, Fonoaudiologia, Fisioterapia e Terapia Ocupacional e Física Médica” (Divisão de Biblioteca e Documentação, Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (DBD-FMUSP), [S.d.]).

Alinhados a essa missão, a DBD oferece uma variedade de serviços específicos, como treinamentos e atendimentos personalizados aos diversos tipos de usuários.

Ao longo dos anos, os serviços têm sido aperfeiçoados com o objetivo de torná-los mais ágeis, otimizados, organizados e diversificados. É neste contexto de aproximar cada vez mais nossos serviços com os usuários que introduzimos o uso das diversas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) em nossos processos. A termo de definição, consideram-se como TICs “todas as ferramentas derivadas das diversas mídias e telecomunicações que possibilitam a troca mais eficaz de informações” (“technologies de l’information et de la communication”, 2008, tradução nossa), podendo abranger programas de computador, ferramentas de videochamada, bases de dados eletrônicas, entre outros (Shin *et al.*, 2023).

Segundo Tourn (2021), as TICs se constituem como ferramentas que, através de contextos sociais e culturais, são apropriadas pelos usuários de acordo com seus



próprios interesses. Desta forma, o uso dessas tecnologias pode auxiliar na orientação à autonomia dos usuários de serviços informacionais, tornando os conceitos apresentados mais próximos à sua realidade.

Essas ferramentas também estão presentes na constante busca para aprimorar a mensuração e a análise dos feedbacks recebidos por meio das ferramentas de avaliação. Desta forma, ao se apropriar das TICs para nossos interesses e necessidades, fazemos uso de ferramentas como formulários de avaliação e planilhas de organização de dados para, através dos dados coletados com o auxílio dessas ferramentas, manter o aprimoramento contínuo de nossos produtos e serviços informacionais, de maneira semelhante à já feita por diversas outras bibliotecas da área da saúde internacionalmente (Murphy, 2024; Moreira, 2022).

2 OBJETIVOS E MÉTODOS

O presente trabalho será desenvolvido como um relato de experiência, uma vez que o principal objetivo é descrever a execução de dois produtos e serviços oferecidos pela DBD onde são aplicadas as TICs de maneira direta, com o objetivo de promover o acesso à informação, incentivar seu uso e estimular a geração de novos conhecimentos. Também como objetivo primário nos propomos a incluir as estatísticas e os feedbacks recebidos dos usuários.

Como um terceiro objetivo deste trabalho, temos demonstrar os benefícios trazidos pela implementação de tais tecnologias no serviço de atendimento e como o uso das TICs impactam positivamente na participação dos usuários nas atividades propostas pela DBD.

Este trabalho foi realizado em duas etapas: o levantamento bibliográfico, com intuito de contextualizar a práxis da equipe dentro da literatura; e o relato de experiência, utilizando como fonte a prática diária das pessoas bibliotecárias responsáveis pelo atendimento e protocolos internos para realização das tarefas.

O levantamento bibliográfico foi realizado nas bases Scopus e Web of Science entre maio e junho de 2025 e teve como palavras-chave termos relacionados a “biblioteca virtual”, “atendimento remoto” e “COVID-19”. Foram utilizados textos que



abordassem práticas de atendimento remoto, bem como outras fontes pertinentes sobre o tema.

Por sua vez, o relato de experiência é composto pela descrição das práticas da equipe de atendimento do Serviço de Acesso à Informação (SAI), com gráficos e quadros de estatísticas de atendimento elaborado pelas autoras e com dados retirados dos relatórios estatísticos periódicos utilizados para avaliar os serviços oferecidos.

3 PRODUTOS E SERVIÇOS

Dentro da gama de atividades executadas e serviços oferecidos pelo SAI, destacam-se pelo uso das TICs como ferramentas de apoio os Atendimentos personalizados e os Treinamentos coletivos, que exploraremos com mais detalhe nos itens a seguir.

Para estas atividades, a implementação do uso de tais tecnologias foi um passo importante na ampliação do alcance dos próprios serviços que já eram realizados de forma presencial.

A modalidade remota para os atendimentos personalizados foi introduzida em 2020 durante a pandemia de COVID-19, uma doença altamente transmissível e com alta taxa de mortalidade (World Health Organization, 2020). Num contexto de isolamento social obrigatório (São Paulo, 2020) em que as atividades acadêmicas passaram a ser realizadas remotamente, as reuniões *online* foram concebidas como uma alternativa visando continuar as atividades de atendimento aos usuários.

Já os treinamentos coletivos surgem como uma demanda da comunidade e são pensados a partir tanto dos atendimentos personalizados quanto de dúvidas e demandas pontuais de usuários.

Ao observar as práticas de outros serviços de informação universitária na literatura, notamos que os *modus operandi* de atendimento se assemelham aos do SAI, tanto na necessidade causada pela pandemia de COVID-19, quanto nas ferramentas utilizadas (Souza; Costa, 2022). Entretanto, é possível observar algumas diferenças significativas, como, por exemplo, a criação de tecnologias específicas para agendamento e gerenciamento de calendário, como apresentado por Souza e Costa (2022); e o público majoritário atendido, que nos trabalhos apresentados por outras



bibliotecas universitárias tende a focar no corpo discente da Graduação (Moreira, 2022) – na FMUSP atendemos majoritariamente alunos dos cursos de Pós-Graduação de senso *lato e strictu*.

Também é interessante notar que nos relatos apresentados os atendimentos remotos foram descontinuados após a volta às atividades presenciais (Souza; Costa, 2022; Moreira, 2022). Já no SAI as atividades remotas foram mantidas e ampliadas conforme demanda da comunidade atendida pela DBD.

3.1 Atendimentos personalizados

Realizados de forma tanto presencial quanto remota, os atendimentos personalizados são encontros de uma hora e meia onde uma pessoa bibliotecária da equipe do SAI fornece orientações a quem interessar sobre pesquisa bibliográfica e temas afins mediante um agendamento prévio.

Atualmente é possível receber orientação para os seguintes temas: orientação bibliográfica (criação de estratégias de busca utilizando vocabulários controlados, busca em bases de dados, conceptualização dos diversos tipos de bases); ferramentas de apoio (gerenciadores de referência, gerenciadores de revisão, editores de texto, ferramentas de verificação de similaridade); normalização (normalização para apresentação de trabalhos, citações e referências); ferramentas institucionais (VPN, bibliotecas digitais assinadas pela instituição); e identificadores de pesquisador.

Após a realização de um atendimento é feita uma verificação pós-orientação, onde um formulário de avaliação é enviado para preenchimento da pessoa que foi atendida, com possibilidade de dar *feedbacks* e sugestões sobre o atendimento recebido e também sobre novos temas e/ou dinâmicas a serem aplicadas neste serviço.

3.1.1 Fluxo

Os atendimentos podem ser realizados de duas formas, online ou presencial, sendo a modalidade mais solicitada pelos usuários a online (ver item 4.1.1). Todos os produtos informacionais utilizados para o atendimento fazem parte da *Google Workspace*, um conjunto de apps desenvolvido pela empresa *Google* com foco em produtividade e administração de projetos (Google Workspace, [S.d.]), e que se tornou a opção viável por estar no dia-a-dia de trabalho da comunidade atendida, já que é a



ferramenta assinada pela instituição. Os passos para a realização dos atendimentos estão descritos no quadro abaixo, que apresenta o fluxo desde o agendamento até o pós-atendimento e quais atividades são realizadas em cada etapa. Desta forma, quando não especificado, a ferramenta indicada no quadro a seguir é parte deste conjunto de *softwares*.

Quadro 1 - Fluxo de realização dos atendimentos

Etapa	Solicitação	Agendamento	Atendimento	Pós-atendimento
Procedimento	Pedido via e-mail.	Criação de evento com convite no Calendário após preenchimento de formulário de disponibilidade.	Reunião de 1:30h via <i>Meet</i> ou presencialmente, com orientações referentes a uso de vocabulários controlados; bases de dados; gerenciadores de referências e revisão; editores de texto; e pesquisa bibliográfica.	Envio de formulário de avaliação e materiais pertinentes: gravação do atendimento, levantamento bibliográfico realizado, estratégias de busca consolidadas.

Fonte: Elaborado pelas autoras.

3.2 Treinamentos coletivos

Os treinamentos coletivos surgiram a partir de uma demanda da comunidade e de um desejo da equipe da DBD em expandir nossos serviços a quem porventura não pudesse ou desejasse um atendimento personalizado. Os primeiros treinamentos estipulados foram referentes às temáticas presentes nos atendimentos personalizados, como uso de ferramentas de auxílio à pesquisa, e normalização de trabalhos e uso otimizado dos editores de texto. Com o tempo e para atender demandas sugeridas pela comunidade atendida através de formulários de avaliação, mais cursos foram introduzidos.

Os treinamentos são ministrados pelo SAI em conjunto com os Serviço de Promoção e Divulgação (SPD) e nossa área de Capacitação, que coordena a presença da biblioteca em disciplinas da instituição nos mais diversos graus de instrução (aulas de graduação, pós-graduação, etc.). O SPD é responsável por criar o evento na plataforma de inscrições (atualmente usamos o Doity), por divulgar os treinamentos nas redes sociais e listas de divulgação via e-mail e pela criação e apresentação de um dos cursos oferecidos; enquanto o SAI fica responsável por criar os conteúdos dos cursos que serão



ministrados e a sala virtual onde o treinamento será ministrado. O setor de Capacitação é também responsável por organizar e criar o conteúdo de alguns treinamentos específicos.

Atualmente temos sete treinamentos sendo ministrados semanalmente, de forma rotativa. São eles: Gerenciadores de Referências (EndNote e Zotero); Software de detecção de similaridade para prevenção de Plágio (Turnitin); Software para Revisões (Rayyan); Normalização de trabalhos acadêmicos e ferramentas de edição de texto (Word e Google Docs); Como escolher uma revista para publicação; e, por fim, a apresentação do Observatório de Produção Intelectual (OPI) do Sistema FMUSP-HC.

Embora tenham surgido para suprir uma demanda nascida das dificuldades e necessidades da comunidade usuária, os treinamentos coletivos hoje fazem parte de um dos principais serviços do SAI, com visível impacto positivo na autonomia dos participantes após os encontros.

3.2.1 Fluxo

Os treinamentos coletivos foram pensados como uma extensão dos atendimentos personalizados e, portanto, estes encontros foram estipulados para ter cerca de uma hora e meia de duração, assim como os atendimentos. As palestras são realizadas em reunião aberta, mediante inscrição e com emissão de certificado de participação. Assim como no serviço apresentado no item 3.1.1, todas as ferramentas utilizadas para organização e logística dos encontros fazem parte do *Google Workspace*.

Quadro 2 - Fluxo de realização dos treinamentos

Etapa	Agendamento	Divulgação	Apresentação do treinamento	Seguimento	Estatísticas
Procedimento	Análise do calendário de eventos; avaliação do critério de rotatividade de temas.	Postagem nas redes sociais e envio para lista de e-mails.	Reunião via <i>Google Meet</i> com inscrição prévia dos participantes, dividida em duas partes: uma exposição teórica e uma prática, com intervalos de perguntas.	Envio dos materiais pertinentes (apresentações, certificados, gravações) e envio do formulário de avaliação	Tabulação das informações de presença e das respostas do formulário de avaliação.

Fonte: Elaborado pelas autoras.

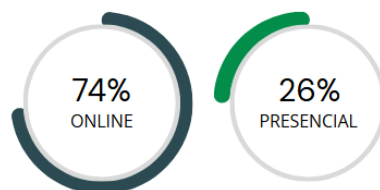
4 AVALIAÇÕES

4.1 Atendimentos personalizados

4.1.1 Estatísticas

Dos 1.093 usuários atendidos entre janeiro de 2022 e junho de 2025, 405 responderam ao questionário de avaliação.

Figura 1 - Distribuição dos atendimentos personalizados oferecidos pela biblioteca



Fonte: Elaborada pelas autoras.

Dos 405 atendimentos personalizados oferecidos pela DBD, 298 foram realizados em formato online, enquanto 107 ocorreram de forma presencial.

Figura 2 - O atendimento contribuiu para continuação da sua pesquisa/trabalho? (2021-2025)



Fonte: Elaborada pelas autoras.

100% das respostas afirmaram que o atendimento contribuiu para a continuidade de suas pesquisas ou trabalhos.

Figura 3 - Seu conhecimento foi ampliado após o atendimento?



Fonte: Elaborada pelas autoras.

Todos os participantes indicaram que seu conhecimento foi ampliado após o atendimento recebido.

A horizontal strip of images showing various architectural details and cityscapes, including modern buildings, bridges, and urban environments.

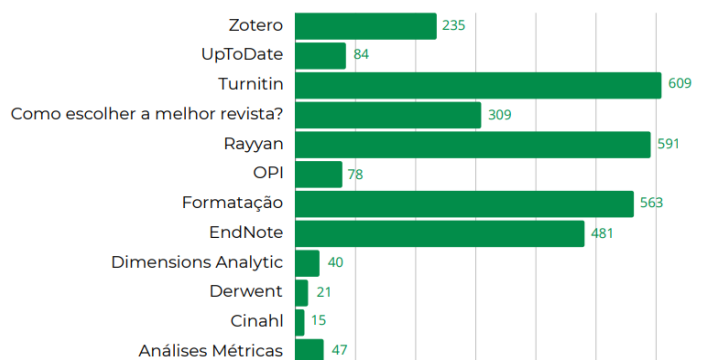
Figura 4 - Nuvem de palavras - comentários sobre os Atendimentos Personalizados

[illegible]

4.2 Treinamentos coletivos

Entre os anos de 2023 e 2025 (junho), foram realizados 58 treinamentos que contemplaram 3.073 participantes; cerca de 30% responderam ao questionário de avaliação. A figura 5 apresenta o número de participantes por cada modalidade de Treinamento.

Figura 5 - Distribuição dos treinamentos coletivos (2023-2025)



Fonte: Elaborada pelas autoras.

4.2.2 Depoimentos

Assim como no questionário de avaliação do atendimento, a última questão do formulário de avaliação é aberta, onde solicitamos que o usuário deixe um comentário sobre o treinamento, incluindo o que mais gostou, críticas e sugestões.

Na figura 6 temos a Nuvem de Palavras resumindo as respostas, apresentando as principais expressões mencionadas nos comentários dos usuários, destacando percepções positivas sobre o atendimento da biblioteca.

Figura 6 - Nuvem de palavras - comentários sobre os Treinamentos Coletivos



Fonte: Elaborada pelas autoras.



5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os serviços e atividades apresentados neste trabalho nasceram de demandas de discentes, docentes e pessoas pesquisadoras dos mais diversos graus acadêmicos e também das necessidades percebidas pela equipe bibliotecária, a fim de suprir tais demandas e necessidades, e também promover a autonomia dos usuários em sua jornada de aprendizado e busca de informações.

Isto posto, a inserção das TICs no cotidiano da DBD, além de tornar os processos mais eficientes, estabeleceu uma nova dinâmica de atendimento e ampliou a divulgação de nossos produtos e serviços, estendendo a abrangência das atividades do SAI através da criação do atendimento remoto, viabilizando acolher usuários que estavam afastados das possibilidades de orientação seja por limitações geográficas, seja por limitações de rotina.

Estas novas modalidades de serviços remotos trouxeram resultados positivos tanto para a biblioteca, principalmente em questão de avaliação de usuários, quanto para os próprios usuários, que se vêem mais capazes de realizar buscas com qualidade e utilizar ferramentas de apoio.

Do ponto de vista da equipe, também é possível perceber que os usuários que utilizam os serviços remotos oferecidos pelo SAI apresentam uma maior competência informacional, mostrando maior autonomia na escolha e uso das fontes de informação e das ferramentas para auxílio à pesquisa. Outro ponto interessante de ressaltar é que também se pode perceber que os usuários que recebem treinamento remoto utilizam mais outros serviços da biblioteca, como os atendimentos presenciais, empréstimos de livros, uso da VPN, entre outros.

Em suma, embora possam existir sem o auxílio das TICs, foi o uso de tais ferramentas que deu aos serviços apresentados a importância que eles têm hoje em nossa comunidade, principalmente por nos auxiliar a trazer para a biblioteca pessoas que, sem tais tecnologias, não estariam nela.

REFERÊNCIAS

DIVISÃO DE BIBLIOTECA E DOCUMENTAÇÃO, FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. **A biblioteca:** histórico e missão. São Paulo: FMUSP,



[S.d.]. Disponível em: <https://fm.usp.br/biblioteca/informacoes/historico-e-missao>. Acesso em: 9 jun. 2025

GOOGLE WORKSPACE. **Apps para empresas e ferramentas colaborativas**. Disponível em: <https://workspace.google.com/intl/pt-BR/>. Acesso em: 13 jun. 2025.

MOREIRA, Paloma Rodrigues. Serviço de referência: atendimento durante a pandemia de Covid-19. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 29., 2022, São Paulo, **Anais eletrônicos** [...], 2022, Recife, 2022, p. 1–9. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/cbbd2022/article/view/2533>. Acesso em: 10 ago. 2025

MURPHY, Jeannette. Transforming health science libraries around the globe: the impact of technology. **Health Information & Libraries Journal**, [S. l.], v. 41, n. 2, p. 201–204, 2024.

SÃO PAULO. **Decreto nº 64.879, de 20 de março de 2020. 20 mar. 2020**. Reconhece o estado de calamidade pública, decorrente da pandemia do COVID-19, que atinge o Estado de São Paulo, e dispõe sobre medidas adicionais para enfrentá-lo. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2020/decreto-64879-20.03.2020.html>. Acesso em: 13 jun. 2025.

SHIN, Hwayeon Danielle *et al.* Information and communication technology-based interventions for suicide prevention implemented in clinical settings: a scoping review. **BMC Health Services Research**, [S. l.], v. 23, n. 1, p. 281, 23 mar. 2023.

SOUZA, Maria Naires Alves de; COSTA, Rosane Maria. A experiência do usuário com treinamento remoto em biblioteca universitária. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 29., 2022, São Paulo, **Anais eletrônicos** [...], 2022, Recife, 2022, p. 1–11. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/cbbd2022/article/view/2464/2541>. Acesso em: 10 ago. 2025

TECHNOLOGIES de l’information et de la communication: the large terminological dictionary (GDT). Québec: Office québécois de la langue française, 2008. Disponível em: <https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/8349341/technologies-de-l-information-et-de-la-communication>. Acesso em: 13 jun. 2025

TOURN, Luciana Rita. Tecnología educativa para el docente bibliotecario. **E-Ciencias de la Información**, [S. l.], v. 11, n. 2, p. 162–171, dez. 2021.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Coronavirus**. Disponível em: <https://www.who.int/health-topics/coronavirus>. Acesso em: 13 jun. 2025.