



SNBU 2025

XXIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias

17 A 20 DE NOVEMBRO
SÃO PAULO - SP

Eixo 4 – Nome do eixo Produtos, Serviços, Tecnologia e Inovação

Inovação nos serviços de mediação da informação: uso do *Pipefy* para a gestão de capacitações

Innovation in information mediation services: the use of Pipefy in the management of training programs

Dayanne Albuquerque Araújo – Universidade de Fortaleza (UFC) – dayanneaaraújo@gmail.com

Rafaela Carvalho - Universidade de Fortaleza (UFC) – rafaelapc@unifor.br

Resumo: Este artigo relata a experiência de implantação do sistema *Pipefy* na Biblioteca Central da Universidade de Fortaleza para modernizar a gestão de agendamentos. Diante da crescente demanda por capacitações, o objetivo foi otimizar os fluxos internos e fortalecer a competência informacional. A pesquisa qualitativa, foi pautada em um estudo de caso, permitindo a apresentação de uma inovação de processo organizacional. Os resultados demonstram melhorias significativas na eficiência operacional, aprimorando os indicadores de satisfação e contribuindo para a promoção da competência informacional da comunidade acadêmica. Conclui-se que a ferramenta representa uma inovação replicável, contribuindo para uma experiência do usuário mais satisfatória, o que indiretamente fortalece a promoção da competência informacional.

Palavras-chave: Inovação. Educação de Usuários. Serviço de Referência. Biblioteca Universitária.

Abstract: This article reports on the experience of implementing the *Pipefy* system at the Central Library of the University of Fortaleza to modernize appointment management. Faced with the growing demand for training, the goal was to optimize internal workflows and strengthen information literacy. The qualitative research was based on a case study, allowing for the presentation of an organizational process innovation. The results demonstrate significant improvements in operational efficiency, enhancing satisfaction indicators and contributing to the promotion of the academic community's information literacy. It is concluded that the tool represents a replicable innovation, contributing to a more satisfactory user experience, which indirectly strengthens the promotion of information literacy.

Keywords: Innovation. User Education. Reference Service. University Library.



1 INTRODUÇÃO

A Biblioteca Central da Universidade de Fortaleza (Unifor) é um pilar essencial no suporte à jornada acadêmica, científica e cultural de toda a comunidade universitária. Com um acervo que ultrapassa 245 mil exemplares físicos e mais de 16 mil títulos digitais, acessíveis via plataformas como *Minha Biblioteca*, *EbscoHost*, *vLex*, *Portal de Periódicos da Capes* e bases de dados científicas de acesso aberto. Diante desse amplo acervo, a biblioteca atua constantemente na mediação da informação e competência informacional.

É nesse ponto que reside a complexidade do dia a dia da biblioteca, considerando especialmente o crescente número de usuários (Quadro 1) que buscam aprimorar suas competências em informação por meio das capacitações ofertadas.

Quadro 1 - Pessoas capacitadas por ano

Ano	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Total	6.302	6.288	6.611	6.814	6.522	8.211	7.105	8.554	7.431

Fonte: Elaboração nossa.

Descrição: O Quadro 1 apresenta a quantidade total de pessoas capacitadas de 2016 a 2024. Os dados estão organizados em uma única linha, identificada como "Total", com os seguintes valores por ano: 2016: 6.302 pessoas; 2017: 6.288 pessoas; 2018: 6.611 pessoas; 2019: 6.814 pessoas; 2020: 6.522 pessoas; 2021: 8.211 pessoas; 2022: 7.105 pessoas; 2023: 8.554 pessoas; 2024: 7.431 pessoas.

A biblioteca atende a uma média de 300 solicitações de professores e capacita cerca de 7 mil pessoas anualmente através dos setores de:

- a) Apoio à Pesquisa: oferece suporte especializado à comunidade acadêmica, auxiliando em levantamentos bibliográficos para publicações, orientando na escolha de periódicos científicos, prestando atendimento individual para dúvidas sobre fontes e bases de dados, conduzindo pesquisas bibliométricas e baseadas em evidências, e promovendo capacitações em visibilidade científica e no uso de ferramentas como o *Turnitin*.
- b) Apoio ao Ensino e à Cultura: oferece suporte contínuo para o desenvolvimento acadêmico e cultural da comunidade, prestando orientações individualizadas em formatação e normalização de trabalhos acadêmicos (ABNT, APA e Vancouver), e promovendo capacitações sobre o uso da informação científica. Dentre os temas abordados, destacam-se: Biblioteca Digital (bases de dados e ferramentas



de busca), Currículo Lattes, publicação em revistas científicas, gerenciamento de referências com *Mendeley* e integridade acadêmica.

Apesar da eficiência e dos serviços especializados oferecidos por esses setores, a complexidade do gerenciamento de agendamentos e atendimentos, somada à necessidade de ministrar inúmeras capacitações, confeccionar declarações e enviá-las individualmente, resulta em uma alta complexidade logística.

Diante dessa realidade operacional e da crescente necessidade de promover a competência em informação, o presente artigo pretende relatar a experiência da Biblioteca Central da Unifor com a implantação do sistema *Pipefy*.

Discorreremos como esta ferramenta impacta a gestão dos serviços de referência, buscando demonstrar como a tecnologia pode ser uma aliada fundamental na otimização de processos e na melhoria contínua da mediação da informação.

2 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

A mediação da informação, é entendida como parte importante da construção social e do entendimento do indivíduo. Malheiro e Ribeiro (2011) expressam que a mediação na Ciência da Informação é um meio para aproximação de diferentes partes em contexto distintos, destacando a mediação não como uma ponte, mas como conexão entre as partes.

Para Davallon (2007) a mediação na Ciência da Informação e na Comunicação é a articulação de certos elementos, os sujeitos sociais, informação, suas relações e a articulação destes em um dispositivo singular que pode ser o texto, a mídia, a cultura, etc.

A partir desse contexto, compreende-se que a mediação da informação engloba muitas atividades dos profissionais da informação, que vão desde o planejamento e a elaboração de uma política de acesso à informação como uma mediação implícita até as atividades do serviço de referência uma mediação explícita (Almeida Júnior, 2009).

A mediação da informação em bibliotecas universitárias configura-se como um conjunto intencional de ações e processos pelos quais o bibliotecário facilita o acesso, uso e apropriação crítica da informação pelos usuários. Santos (2019) expressa que as bibliotecas universitárias utilizam eventos como *workshops*, palestras, encontros



científicos e exposições como ambientes de mediação ativa. Nesses eventos, os bibliotecários atuam como elementos de conexão entre o acervo e a comunidade acadêmica, dinamizando o conhecimento e promovendo interação com os materiais e recursos.

A mediação da informação, portanto, não se resume a um serviço isolado. Conforme Abreu, Farias e Pinto (2021) ela assume formas diversas, porém complementares, podendo ser agrupadas em três grandes categorias: técnica ou documentária, educativa ou pedagógica e cultural e comunicacional.

As autoras destacam a educação do usuário como uma das principais atividades e serviços que envolvem a mediação da informação. Sendo uma prática essencial no contexto da biblioteca universitária, por desempenhar um papel estratégico na promoção do acesso, uso e apropriação crítica da informação pelos estudantes, professores e demais membros da comunidade acadêmica. A educação do usuário trata-se de um processo formativo contínuo, que visa desenvolver a autonomia informacional da comunidade acadêmica (Cunha, 1986).

Essa visão é corroborada por Pereira e Silva (2019), ao afirmarem que a mediação na biblioteca universitária está intrinsecamente ligada ao processo formativo e pedagógico. Nesse sentido, as ações de educação de usuários deixam de ser atividades periféricas ou meramente operacionais e ocupam um lugar central na política de serviços da biblioteca.

A mediação da informação, no contexto da educação do usuário, não se restringe à simples intermediação técnica entre o usuário e a fonte informacional. Ela se concretiza como um processo dialógico e educativo, em que o bibliotecário atua como facilitador da aprendizagem e da construção de sentidos (Almeida; Farias, 2019). Pressupondo uma escuta ativa, a interpretação das demandas informacionais e a atuação consciente diante das necessidades dos usuários.

Educar o usuário, portanto, é mediar o acesso ao conhecimento, promovendo não somente o uso técnico das fontes, mas também o desenvolvimento de uma postura crítica frente à informação.

Almeida e Farias (2019) defendem que a competência em informação deve ser promovida como um processo educativo contínuo, no qual o bibliotecário atua como mediador e facilitador do aprendizado. A mediação, nesse contexto, exige do



bibliotecário a sensibilidade para compreender o perfil dos usuários e adaptar estratégias formativas às suas realidades.

A educação de usuários, tradicionalmente compreendida como um conjunto de ações voltadas à orientação e capacitação dos frequentadores da biblioteca, deve ser entendida como uma extensão qualificada dos serviços de informação oferecidos pelas bibliotecas universitárias. Essa concepção amplia o foco das atividades usuais de referência e atendimento, inserindo-as num contexto mais amplo de mediação da informação, com ênfase no desenvolvimento da autonomia informacional e na formação crítica dos usuários.

Destarte, é possível afirmar que a educação de usuários, quando pensada como extensão dos serviços de informação sob a ótica da mediação, contribui não somente para o uso eficiente dos recursos da biblioteca, mas também para o fortalecimento do papel social da instituição. Ao promover a mediação da informação, a biblioteca universitária amplia seu impacto no processo formativo dos estudantes, contribuindo para sua autonomia acadêmica e para a construção de uma cultura informacional crítica e consciente.

Os serviços de referência têm evoluído constantemente. Antes focados na localização física de materiais, na mediação e na formação de usuários, eles se adaptaram com o avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). A oferta de produtos e serviços se expandiu drasticamente, tornando a mediação do bibliotecário e a formação de usuários em competência informacional ainda mais essenciais.

A competência informacional é um conjunto de habilidades que capacita o indivíduo a reconhecer quando há necessidade de informação e a conseguir localizá-la, avaliá-la e utilizá-la de forma eficaz e ética (ALA, 1989).

Assim, o bibliotecário precisa não apenas dominar ferramentas e conteúdo, mas também ser capaz de formar usuários autônomos, críticos e preparados para lidar com a sobrecarga informacional e com a complexidade dos ambientes digitais.

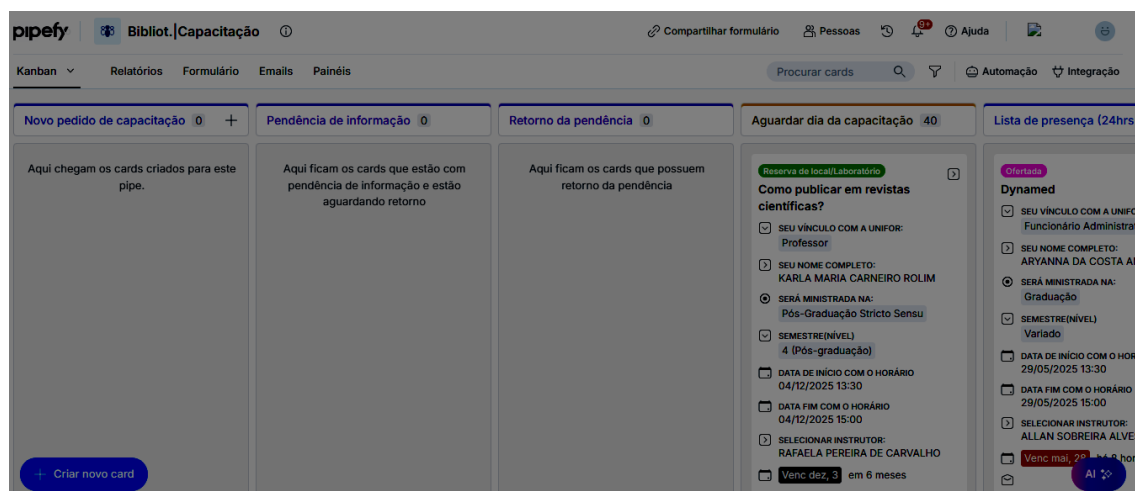
No contexto da pesquisa acadêmica, Brown, Wolski e Richardson (2015) destacam que o bibliotecário precisa também atuar no apoio à pesquisa, exigindo treinamento contínuo, formal e informal, além de conhecimentos sobre dados científicos, ética, propriedade intelectual e gestão da informação. Devendo integrar

conhecimentos técnicos à mediação educativa e ao apoio à pesquisa acadêmica. Essa atuação, cada vez mais complexa, requer domínio conceitual e estratégias inovadoras de gestão e atendimento.

A inovação, conforme o Manual de Oslo (OECD, 2018), pode ser compreendida como a introdução de um produto ou processo, organizacional ou de marketing, que difere das soluções anteriormente existentes. Essa inovação pode envolver tanto melhorias incrementais quanto transformações radicais, desde que efetivamente implementadas e disponibilizadas para uso. Em bibliotecas, a inovação não se restringe à aquisição de novas tecnologias, mas à capacidade de utilizá-las estrategicamente na mediação da informação, na gestão de fluxos e na melhoria contínua dos serviços oferecidos. A promoção de serviços inovadores em bibliotecas precisa de uma combinação de fatores internos, como o tipo de liderança, a cultura e o clima organizacional (Cruz; Mendes, 2020).

E diante deste contexto, a Biblioteca Central da Unifor, por meio da Diretoria de Planejamento (DIPLAN), buscaram atender a esta demanda de gerenciamento para a oferta de um serviço ágil através da plataforma *Pipefy*, que já era utilizada em outros setores da Universidade.

Figura 1 – Pipe de agendamento de capacitações



Fonte: *Pipefy* (2025).

Descrição: A Figura 1 apresenta a tela da plataforma *Pipefy*, exibida no formato de quadro *Kanban*. O fluxo apresenta cinco colunas: “Novo pedido de capacitação”, “Pendência de informação”, “Retorno da pendência”, “Aguardar dia da capacitação” e “Lista de presença (24h antes)”. As três primeiras colunas estão vazias. A quarta coluna, “Aguardar dia da capacitação”, contém 40 *cards*, com informações sobre atividades agendadas, como título da capacitação, público-alvo, nome do instrutor, data, horário e validade. Entre os exemplos visíveis estão: “Como publicar em revistas científicas?” e “Dynamed”. A quinta coluna, “Lista de presença (24h antes)”, exibe *cards* de eventos próximos. Na parte superior da tela, aparecem opções de navegação como *Kanban*, *Relatórios*, *Formulário*, *E-mails* e *Painéis*.



A plataforma permite a automação e padronização de fluxos de trabalho sem a necessidade de programação (*no-code*) e entre as suas inúmeras funcionalidades, destacamos a automação de tarefas repetitivas; o acompanhamento visual de etapas por meio de quadros (*pipes*) e cartões (*cards*) similar ao método ágil *Kanban*¹ em uma única tela; e inteligência artificial para desenho de processos e consultas.

2 METODOLOGIA

A pesquisa adota uma abordagem qualitativa, pautada na estratégia de estudo de caso. Essa escolha metodológica é justificada pela natureza do problema investigado: a análise da implementação de uma nova ferramenta tecnológica (*Pipefy*) e seus impactos nos serviços e na cultura de uma organização específica (a Biblioteca Central da Unifor). “A pesquisa qualitativa é uma pesquisa interpretativa; o investigador geralmente está envolvido em uma experiência constante e intensiva com os participantes” (Creswell; Creswell, 2021, p. 152).

O estudo de caso, originado nas ciências sociais e amplamente aplicado em diversas disciplinas como na Ciência da Informação, configura-se como uma investigação empírica que examina um fenômeno contemporâneo em seu contexto real, especialmente quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes (Yin, 2018).

A coleta de dados focou na documentação do processo de implantação, nas percepções dos envolvidos e nos resultados alcançados, por meio de observação-participante oferecendo uma melhor compreensão das mudanças, melhorias ou desafios decorrentes da ferramenta, e como esses elementos se relacionam com a promoção da competência em informação.

A execução do projeto foi formalmente documentada com base nas diretrizes do *Project Management Body of Knowledge* (PMBOK), com definição clara de escopo,

¹O *kanban* é um método visual de fluxo de trabalhos por meio de cartões, divididos em colunas que representam diferentes estágios do processo de desenvolvimento, por exemplo: "A Fazer", "Em Andamento", "Em Revisão", "Concluído" (Saltz; Heckaman, 2020).



cronograma, partes interessadas, entregas e análise crítica de desempenho, estruturado em cinco etapas principais:

- a) Diagnóstico da situação atual: foi realizado um levantamento das práticas anteriores de agendamento, que eram conduzidas por meio de planilhas compartilhadas no *Google Drive* (Figura 2). Esse modelo apresentava limitações quanto à visibilidade, controle e integração;
- b) Mapeamento e modelagem do processo: desenho do fluxo de agendamento de capacitações, identificando os pontos críticos, gargalos e oportunidades de automação;
- c) Configuração e testes na plataforma *Pipefy*: a versão de testes da plataforma incluiu funcionalidades como: formulário de solicitação, geração automática de eventos no Google Agenda com a criação de *links* para reuniões *online* via *Google Meet*, envio de notificações via *e-mail* aos solicitantes e instrutores; confecção e envio de declarações aos participantes;
- d) Avaliação técnica e operacional: O sistema foi testado junto à equipe de funcionários e bibliotecárias responsáveis pelo serviço, com acompanhamento de funcionalidade das automações, compreensão do fluxo do novo processo; e confiabilidade dos registros por meio de relatórios diários e mensais para os indicadores estratégicos;
- e) Expansão gradual e comunicação institucional: após os testes e validações, o serviço foi oficialmente lançado por meio de canais institucionais com ampla divulgação junto ao corpo docente.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A implementação do *Pipefy* na Biblioteca Central da Unifor representou um marco na modernização da gestão de agendamentos e na otimização dos serviços de mediação da informação.

A substituição do modelo anterior (Figura 2), baseado em planilhas no *Google Sheets*, por uma plataforma integrada e automatizada, resultou em avanços quanto a organização do fluxo de atendimento, controle e automação de tarefas como o envio de declarações e e-mails automatizados.

Figura 2 – Planilha de agendamento de capacitações

2023 - Grupo - Controle dos Agendamentos das Capacitações														Arquivo Editar Ver Inserir Formatar Dados Ferramentas Extensões Ajuda									
Q Menu														100% 18 % 123 Arial - 14 B Z A 123 1									

Fonte: Biblioteca Central Unifor (2024).

Descrição: A Figura 2 apresenta uma planilha com dados organizados em colunas que incluem informações como: meio de agendamento, nome da capacitação, modalidade, nome do instrutor(a), data, dia da semana, horário, formato, local, nível, curso, setor, matrícula, nome da professora/aluno(a), e-mail do solicitante, status da capacitação, link da sala, link do formulário de frequência, responsável pela declaração, legenda (realizado ou cancelado) e envio da declaração (enviado ou não). As linhas estão preenchidas com dados de agendamentos, destacando capacitações realizadas e canceladas. As linhas com fundo azul indicam capacitações realizadas e com fundo vermelho indicam cancelamentos.

Antes da adoção do *Pipefy*, a ausência de um sistema centralizado gerava alguns gargalos operacionais por conta do fluxo descentralizado, onde a comunicação entre solicitantes e mediadores era fragmentada, e a consolidação de dados para fins de gestão e avaliação era um processo manual, sujeito a falhas e retrabalho. Esse cenário limitava a capacidade de resposta da biblioteca às demandas, comprometendo a agilidade e a eficácia dos serviços prestados.

A introdução do sistema não ocorreu sem desafios. Houve resistência inicial por parte de alguns docentes (solicitantes), habituados a canais informais para a solicitação de capacitações. Contudo, essa barreira foi gradualmente superada através de um processo estruturado de sensibilização e capacitação. A equipe da biblioteca produziu materiais de apoio, como tutoriais em vídeo e peças gráficas, e em integrações com os professores, esclarecendo dúvidas e destacando os benefícios do novo processo. Esse trabalho de base foi essencial para garantir a adesão e o uso efetivo da ferramenta.



O tempo médio de resposta aos pedidos foi reduzido, os erros também foram minimizados, e, além disso, a maior previsibilidade e controle dos processos permitiu expandir a oferta de capacitações e diversificar os públicos atendidos, fortalecendo o papel estratégico da biblioteca no desenvolvimento da competência informacional dos usuários.

A experiência da Biblioteca Central da Unifor com o *Pipefy* mostra que a adoção inteligente de tecnologias de gestão pode não apenas resolver problemas operacionais, mas também gerar transformações significativas na cultura organizacional. Tratando-se de uma prática inovadora, podendo ser replicável em outras instituições de ensino superior, que desejem qualificar seus serviços informacionais e alinhar suas práticas aos princípios da gestão eficiente e centrada no usuário.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A experiência da Biblioteca Central da Unifor com a implementação do *Pipefy*, detalhada neste estudo, demonstra a capacidade de inovação e adaptação das bibliotecas universitárias. Ela revela como a tecnologia, quando bem planejada, transforma os fluxos de trabalho e aprimora a qualidade dos serviços. Esse processo libera o capital intelectual dos bibliotecários para atividades de maior valor agregado, como a mediação da informação e o apoio à pesquisa.

Essa experiência corrobora o que a literatura aponta sobre a importância da tecnologia para a modernização dos serviços de referência e para o fortalecimento da competência informacional da comunidade acadêmica (Cruz; Mendes, 2020; Brown; Wolski; Richardson, 2015).

A partir de nossa visão como pesquisadoras e observadoras do processo, percebemos que a mudança para o *Pipefy* gerou mais que eficiência técnica; ela impactou positivamente a percepção de valor dos serviços da biblioteca. A agilidade e a transparência contribuem para uma experiência mais satisfatória, fortalecendo indiretamente a promoção da competência informacional. Esse aspecto subjetivo, embora não quantificável, reflete o que a pesquisa qualitativa busca: a complexidade das interações e os impactos não mensuráveis que moldam o cotidiano da biblioteca.



Em termos de limitações, é importante reconhecer que, sendo um estudo de caso único na Biblioteca Central da Unifor, os resultados, embora ricos em detalhes e *insights*, não são diretamente generalizáveis para todas as bibliotecas universitárias. As especificidades do contexto, cultura organizacional e recursos disponíveis na Unifor influenciam a aplicabilidade direta das conclusões. Além disso, o foco deste trabalho foi na experiência de implantação e nos impactos iniciais, sem uma análise aprofundada das percepções dos usuários finais sobre a melhoria da competência informacional.

Para pesquisas futuras, sugere-se investigar mais a fundo a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços de capacitação pós-*Pipefy*, por meio de pesquisas de satisfação e grupos focais.

REFERÊNCIAS

ABREU, P. M. H.; FARIAS, G. B. de; PINTO, V. B. Mediação da informação no contexto da biblioteca universitária: evidências temáticas. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, Brasil, v. 12, n. 1, p. 125–144, 2021. DOI: 10.11606/issn.2178-2075.v12i1p125-144. Disponível em: <https://revistas.usp.br/incid/article/view/169027>. Acesso em: 10 jun. 2025.

ALMEIDA, L. M. de; FARIAS, G. B. de. Competência e mediação da informação no processo de educação do usuário – concepção bibliotecária. *In*: FARIAS, G. B. de; FARIAS, M. G. G. (orgs.). **Competência e Mediação da Informação: percepções dialógicas entre ambientes abertos e científicos**. São Paulo: Abecin, 2019. p.38-51.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da pesquisa brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: <https://revistas.ancib.org/tpbci/article/view/170>. Acesso em: 10 jun. 2025.

BROWN, R. A.; WOLSKI, M.; RICHARDSON, J. Developing new skills for research support librarians. *The Australian Library Journal*, [s. l.], v. 64, n. 3, p. 224–234, 2015. DOI: <https://doi.org/10.1080/00049670.2015.1041215>. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/00049670.2015.1041215?scroll=top&needAccess=true>. Acesso em: 29 maio 2025.

CRESWELL, J. W.; CRESWELL, J. D. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2021.

CRUZ, K. F. de S.; MENDES, G. H. de S. Fatores influenciadores da inovação em bibliotecas públicas acadêmicas. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, João Pessoa, v.16, n.1, p. 117, 2020. DOI: <https://doi.org/10.22478/ufpb.1981-0695.2020v15n4.56882>. Disponível em:



<https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pbcib/article/view/56882>. Acesso em: 28 maio 2025.

CUNHA, M. B. Biblioteca universitária e educação do usuário. **Revista de Biblioteconomia**, Brasília, v. 14, n. 2, p. 175-188, 1986. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/rbbsb/article/view/41679>. Acesso em: 28 maio 2025.

DAVALLON, J. A mediação: a comunicação em processo? **Prisma.com**, n. 4, p. 3-36, jun. 2007. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/61109>. Acesso em: 28 maio 2025.

MALHEIRO, A.; RIBEIRO, F. **Paradigmas, serviços e mediações em Ciência da Informação**. Recife: Néctar, 2011.

OECD. **Oslo Manual 2018**: Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation, 4th Edition, The Measurement of Scientific, Technological and Innovation Activities Luxembourg: OECD, 2018. DOI:<https://doi.org/10.1787/9789264304604-en>. Disponível em: <https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/modelos/cti/consulta/manual-de-oslo-ocde-4a-edicao-2018.pdf/view>. Acesso em: 28 maio 2025.

PEREIRA, N. M. A.; SILVA, J. L. C. Entre concepções e aplicações: a mediação da informação no âmbito da biblioteca universitária. *In*: FARIAS, G. B. de; FARIAS, M. G. G. (orgs.). **Competência e Mediação da Informação**: percepções dialógicas entre ambientes abertos e científicos. São Paulo: Abecin, 2019. p. 69-94.

SALTZ, J.; HECKMAN, R. Exploring Which Agile Principles Students Internalize When Using a Kanban Process Methodology. **Journal of Information Systems Education**, [s. l.], v.31, n. 1, p. 51-60, 2020. Disponível em: <https://jise.org/Volume31/n1/JISEv31n1p51.html>. Acesso em: 29 maio 2025.

SANTOS, I. L. dos. Mediação em bibliotecas universitárias: uma análise das práticas realizadas nos eventos promovidos por instituições cearenses. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 6, n. 3, p. 81-92, set./dez. 2019. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/download/8725/6815/34617>. Acesso em: 29 maio 2025.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 5. ed. Porto Alegre, RS: Bookman, 2005.