



**24° ENANCIB**  
Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação  
Perspectivas Contemporâneas na Ciência da Informação  
• Vitória - ES • Ancib • PPGCI/UFES



**XXIV ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – XXIV ENANCIB**

**ISSN 2177-3688**

**GT 3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação**

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL PARA EAD: ESPECIALIZAÇÃO EM LETRAMENTO  
INFORMACIONAL E GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA DA UFG**

***VIRTUAL REFERENCE SERVICE FOR EAD: SPECIALIZATION IN INFORMATION LITERACY AND  
DEGREE IN LIBRARY ECONOMY FROM UFG***

**Andréa Pereira dos Santos** – Universidade Federal de Goiás (UFG)

**Filipe Reis** – Universidade Federal de Goiás (UFG)

**Modalidade: Resumo Expandido**

**Resumo:** O objetivo principal é apresentar o Serviço de Referência Virtual criado para os Cursos de Graduação em Biblioteconomia e Especialização em Letramento Informacional da UFG, bem como seu funcionamento, atendimento e acervo. Trata-se de um relato de experiência de implantação de um serviço de referência virtual no curso de Graduação em Biblioteconomia, modalidade a distância e no curso de Especialização em Letramento Informacional, também na modalidade a distância. Conclui-se que o serviço de referência tem contribuído para tanto para o acesso à informação quanto para capacitação de estudantes numa perspectiva do Letramento Informacional. No entanto, ainda se percebe muita dificuldade por parte de alguns discentes, especialmente daqueles que estão a muito tempo fora de sala de aula. Percebe-se, também, que parte das dificuldades, inclusive de recém-concluintes do ensino médio, vem da baixa qualidade da educação básica.

**Palavras-chave:** Serviço de referência Virtual; relato de experiência; cursos a distância.

**Abstract:** The main objective is to present the Virtual Reference Service created for the Undergraduate Courses in Library Science and Specialization in Information Literacy at UFG, as well as its operation, service and collection. This is an experience report on the implementation of a virtual reference service in the distance learning Undergraduate Library Science course and in the Information Literacy Specialization course, also in distance learning. It is concluded that the reference service has contributed to both access to information and training of students from an Information Literacy perspective. However, there is still a lot of difficulty experienced by some students, especially those who have been out of the classroom for a long time. It is also clear that part of the difficulties, including for recent high school graduates, comes from the low quality of basic education.

**Keywords:** Virtual reference service; experience report; distance learning courses.

## **1 INTRODUÇÃO**

A criação de cursos na modalidade Educação a Distância (EaD) nas universidades é sempre um desafio, tanto na perspectiva da metodologia de ensino, a qual não pode simplesmente transpor para o digital a mesma forma que se ministra as aulas, quanto para o acesso à informação da bibliografia básica e complementar dos cursos.

O curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás (UFG) possui experiência com cursos de EaD há mais de 16 anos, desde que ministrou a primeira turma do curso para auxiliares de bibliotecas para os polos pertencentes à UFG. A partir daí, em 2014 criou-se a primeira turma do Curso de Especialização em Letramento Informacional–CELLI, financiado pelo sistema UAB/CAPES (Universidade Aberta do Brasil/ Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior) tendo também a turma de 2017 financiada pelo sistema UAB/CAPES.

Em 2021, iniciamos a primeira turma do Curso de Biblioteconomia Modalidade EaD-BibEaD, fruto do projeto Nacional financiado pelo sistema UAB/CAPES cujo objetivo é formar pessoas bibliotecárias para atuarem nos interiores dos Estados Brasileiros e também graduar profissionais suficientes em atendimento à Lei 12.244 (Lei da biblioteca escolar).

Logo depois em 2022, em paralelo ao curso de Biblioteconomia, iniciamos a terceira turma do CELLI, porém com um formato diferente. As duas primeiras turmas eram atendidas por meio de polos nos interiores do Estado de Goiás. Porém, a turma aberta em 2022 foi criada totalmente a distância, com aulas presenciais substituídas por encontros remotos, possibilitando a participação de discentes de todas as regiões do país. Em agosto de 2024, iniciamos a quarta turma prevendo conteúdos ligados a inteligência artificial e a acessibilidade.

Diante disso, em especial o curso do CELLI totalmente a distância, foi proposto a criação de um Serviço de Referência Virtual que pudesse atender esses/as discentes, bem como fornecer materiais complementares auxiliares aos conteúdos dos componentes curriculares. Desse modo, nosso objetivo principal é apresentar um relato de experiência acerca da implantação do Serviço de Referência Virtual criado para os Cursos de Graduação em Biblioteconomia e Especialização em Letramento Informacional da UFG, bem como seu funcionamento, atendimento e acervo. Especificamente, busca-se demonstrar a motivação para implantação do Serviço de Referência para os dois cursos; refletir acerca da contribuição

da oferta desse serviço para discentes dos cursos e analisar a contribuição dos treinamentos para o processo de letramento informacional dos estudantes.

Há de se ressaltar que o conteúdo desse serviço está disponível no EDUCAPES<sup>1</sup> e que é um dos produtos do projeto “Disseminação de produtos de Inovação tecnológica para apoio ao ensino, aprendizagem e à pesquisa da educação: do básico ao superior-Inova/EaD” financiado por meio do edital CAPES 15/2023.

## **2 METODOLOGIA**

Trata-se de um relato de experiência de implantação de um serviço de referência virtual no curso de Graduação em Biblioteconomia modalidade a distância e no curso de Especialização em Letramento Informacional, também na modalidade a distância. Segundo Mussi, Flores e Almeida, (2021, p. 65) “o Relato de experiência é um tipo de produção de conhecimento, cujo texto trata de uma vivência acadêmica e/ou profissional [...]”. Não trata, simplesmente, de relatar as atividades desenvolvidas, e sim demonstrar, de forma crítica, como a experiência contribuiu para o desenvolvimento de uma área.

Portanto, parte-se de uma reflexão qualitativa, básica e descritiva. Para tanto, busca-se na teoria aporte necessário para análise dos processos aplicados durante o processo de criação do serviço de referência virtual. Para tanto, pautou-se em Accart (2012) para definição e análise do SRV e para refletir acerca da contribuição da oferta desse serviço para discentes dos cursos e analisar a contribuição dos treinamentos para o processo de letramento informacional dos estudantes nos pautamos nos conceitos de Letramento Informacional postulados pela *American Library Association* (2000).

## **3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL CELI E BIBEAD**

Uma das premissas básicas do Serviço de Referência–SR de uma biblioteca é possibilitar o contato do usuário com a informação. Do mesmo modo, os Serviços de Referência Virtual–SRV, em uma definição simples de Saunders (2001) *apud* Márdero Arellano (2001) são uma espécie de mecanismo no qual as pessoas podem enviar perguntas e obter

---

<sup>1</sup>Serviço de Referência virtual CELI: <http://educapes.capes.gov.br/handle/capes/737457>; Serviço de Referência Virtual BibEaD: <http://educapes.capes.gov.br/handle/capes/739921>

**XXIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXIV ENANCIB  
Vitória-ES – 04 a 08 de novembro de 2024**

respostas por diversos canais da web. Porém, ao analisarmos a realidade atual, temos que vai além de tal definição. Trata-se, também, de contribuir para que, no caso de discentes do ensino a distância, possam construir sua autonomia na busca pela informação.

Para além de unicamente entregar o documento sempre as mãos a quem se atende, o SR também os capacita quanto ao uso das variadas fontes de informação, bem como na identificação e escolha crítica de fontes. Dessa forma, pode-se contribuir para o Letramento Informacional–LI dos usuários ao lhes possibilitar habilidades para reconhecer as necessidades de informação, saber onde encontrá-las, identificar as fontes confiáveis, interpretá-las e transformá-las em um novo conhecimento (American Library Association, 2000).

Os discentes e as discentes do BibEaD têm perfis muito diversos; desde pessoas longe das salas de aula há mais de 20 anos até pessoas na segunda graduação, ou até mesmo com mestrado e/ou doutorado. Diante dessa diversidade de discentes, o SR teve em vista atender a realidade e a necessidade de cada um. Accart destaca “pode-se, portanto, facilmente afirmar que, apesar do fenômeno de uniformização atual, o serviço de referência virtual possui todas as características de um serviço 'artesanal', talhado sob medida para o usuário” (Accart, 2012, p. 184). Portanto, a criação do SRV não deveria, simplesmente, ser um canal de perguntas e respostas aos/as usuários/as, e sim, um suporte de formação que pudesse contribuir, também, para autonomia.

Pensando nisso, vários treinamentos foram organizados para estes/as discentes no início do curso de graduação. O primeiro treinamento foi sobre plágio, estratégias de busca e fontes de informação em Biblioteconomia e Ciência da Informação. Foi ministrado logo no Primeiro ano do curso e inaugurou a sala de referência virtual. O foco na questão do plágio se deu pela própria experiência com estudantes ingressantes que demonstraram dificuldades em compreender estarem praticando plágio por falta de conhecimento, fruto da deficiência do processo educativo no ensino básico.

Como a sala de referência direciona para várias fontes de informação da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, focou-se na capacitação quanto ao uso dessas fontes e como realizar estratégias de buscas nessas bases de dados. Outro treinamento foi sobre o uso das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Mesmo tendo a disciplina ligada as normas da ABNT ao longo do curso alguns treinamentos foram realizados como reforço. Além disso, no decorrer do curso, houve atualização das normas e os/as discentes tiveram de ser capacitados quanto ao uso depois das mudanças.

## XXIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXIV ENANCIB Vitória-ES – 04 a 08 de novembro de 2024

Em relação aos/as discentes do curso de Especialização em Letramento Informacional, o perfil entre estudantes é muito parecido. A maioria é formada por Bibliotecárias/os e alguns/mas poucos/as de outras profissões como jornalistas, professoras/es etc. Por essa razão, as dificuldades para lidar com as informações são menores, porém ainda existem. Com isso, os treinamentos foram realizados da mesma forma, especialmente em relação a fontes de informação, já que alguns não tinham experiência e/ou não fizeram Trabalho de Conclusão de Curso na graduação.

Nas salas do SRV, há treinamentos, ferramentas tanto para o gerenciamento de referências bibliográficas quanto para normas da ABNT e fontes de informação, conforme se pode ver na Figura 1 a seguir:

Figura 1: Sala de Referência Virtual BibEaD

The image shows a screenshot of the 'Sala de Referência Virtual BibEaD' interface. The interface is divided into several sections:

- Top Left:** A banner for 'BIBLIOTECONOMIA Serviço de Referência virtual' with logos for FIC and UFG.
- Top Right:** 'Fontes de Informação - Biblioteconomia e C.I.' section with links for 'Principais fontes', 'Plágio', and 'Tira dúvidas sobre ABNT'.
- Middle Left:** 'Orientação Comitê de Ética' section with three episodes: 'Episódio 1 - Regras que devem ou não passar pelo comitê de ética', 'Episódio 2 - Processo de cadastro de Projetos via plataforma Brasil', and 'Episódio 3 - Projeto Guarda Chave e Termos de Consentimento, Asseslmento e outros documentos'.
- Bottom Left:** 'Treinamento para uso de bases de dados' (Agenda de treinamentos, Portal CAPES, Estratégias de busca em bases de dados), 'Gerência de Projetos' (Manual Trello, Link Tutorial Trello), and 'Softwares livres de gerenciamento de referências bibliográficas' (ZOTERO, MENDOLÉY).
- Bottom Right:** 'Biblioteca Virtual' section listing books and articles related to 'LEITURA E LETRAMENTO' and 'LETRAMENTO E COMPETÊNCIA INFORMACIONAL'.

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Outro tipo de treinamento oferecido foi sobre elaboração de slides para apresentação de trabalhos. Como essa é uma das dificuldades apresentadas por discentes, o treinamento possibilitou o conhecimento de diferentes plataformas com vistas a prepará-los/as para seminários tanto das atividades propostas pelos componentes curriculares, quanto para participação em eventos.

A página do SRV remete também para o acervo, produtos e serviços da Biblioteca Central (BC) da UFG, uma vez que parte desses do que é ofertado pela BC também pode ser

feito *online*, como, por exemplo, produção de ficha catalográfica, acesso às normas da ABNT, consulta ao acervo, acesso ao repositório institucional e reserva de livros.

Cabe destacar que, para o BibEaD os/as discentes têm acesso físico a bibliografia básica do curso por meio da BC, os quais podem pegar o material emprestado nos encontros presenciais e devolvê-los posteriormente. Em relação ao CELI, a proposta foi constituir a bibliografia básica e complementar toda com material originalmente disponibilizado *online*, já que o curso é totalmente a distância. Isso foi possível uma vez que, nos últimos anos a produção de livros, vídeos, artigos e outros materiais aumentou significativamente.

Em cada um dos acervos, focou-se na busca e seleção de materiais focados nos componentes curriculares, os quais foram separados por disciplinas conforme pode ser verificado na Figura 1. Os materiais são organizados por tipo: vídeos, livros, sites, *podcasts* e artigos. A biblioteca virtual é atualizada constantemente onde novas publicações *online* são sempre incorporadas. Além disso, o próprio espaço virtual da SRV é também local de estágio. Desde sua concepção até o momento da escrita desse texto, quase tudo foi montado por estagiários/as do curso de biblioteconomia com a supervisão e orientação de bibliotecários(as) e docentes do curso de biblioteconomia. Ou seja, é também um espaço de formação.

O SRV foi se desenvolvendo conforme era construído. Os momentos síncronos ocorriam durante treinamentos e atendimentos pré-agendados. A política de atendimento do SRV estabelece um prazo de 48 horas após a solicitação.

Embora as funções sejam semelhantes, reconhecemos as diferenças entre a tutoria das disciplinas e o atendimento do SRV. Enquanto a tutoria se concentra no funcionamento da disciplina, atuando como mediador entre professor e aluno, o(a) atendente do SRV tem um papel mais amplo, mediando entre o usuário e os documentos, sem estar restrito a uma única disciplina do curso. Além disso, o tutor corrige os trabalhos dos alunos, enquanto o(a) atendente do SRV não desempenha essa função.

O SRV dos dois cursos tem também como objetivo tornar discentes mais autônomos quanto a busca e uso da informação, por isso a constância nos treinamentos. Para discentes de ambos os cursos, é uma forma de perceberem na prática os conceitos do Letramento Informacional serem aplicados neles/as próprios, capacitando-os a aprender a aprender e tornando o conhecimento um elemento transformador ao longo da vida (American Library Association, 1998).

**XXIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXIV ENANCIB**  
**Vitória-ES – 04 a 08 de novembro de 2024**

Fazendo uma avaliação, especificamente, de discentes do BibEaD, encontra-se ainda muitas dificuldades com parte destes/as estudantes. Mesmo com treinamentos, oferta de serviços, o desempenho ainda não é satisfatório. Muitos/as não procuram pelos serviços, confessam sentir-se constrangidos/as em buscar ajuda. Nosso diagnóstico mostrou que essa realidade é mais comum em estudantes mais velhos/as e que estariam fora da escola há mais tempo.

Evidente que existem outros fatores influenciadores tais como: dificuldade com as tecnologias, estudantes trabalhadores/as com carga horária alta sobrando pouco tempo para se dedicarem aos estudos, a falta de uma boa formação da educação básica, pouco acesso às práticas de leitura dentre outros problemas. Todos esses problemas ainda atrapalham o desempenho destes/as estudantes e muitos chegam a desistir do curso.

Mas estas deficiências não são encontradas apenas na graduação. Na pós-graduação também se percebe dificuldades mesmo aqueles graduados em biblioteconomia. Isso porque em alguns casos, alguns/as discentes não tiveram experiências com iniciação científica ou até mesmo com a elaboração de um Trabalho de Conclusão de Curso, ou seja, quase nada de experiência com pesquisas elaboradas.

Destaca-se também que a todo momento é preciso lembrar a essas pessoas discentes acerca da existência dos serviços oferecidos *online*. Muitas vezes deixam de usar por esquecer das possibilidades de uso. Além do serviço de referência, o curso mantém uma secretaria online com treinamentos quanto ao uso dos sistemas acadêmicos, regulamentos e demais informações acadêmicas. No entanto, sempre há ainda estudantes que demonstram desconhecer essas informações.

As dificuldades apresentadas por parte de estudantes nos colocam o desafio de repensar como a nossa mediação deve acontecer para que esse público consiga melhor aproveitamento quanto ao uso das fontes de informação e tenham mais autonomia quanto ao seu processo de aprendizado. Por se tratar de uma primeira turma de graduação em Biblioteconomia Modalidade a Distância, a experiência serviu para podermos aperfeiçoar nossos serviços para as próximas turmas, uma vez que, o projeto nacional prevê a possibilidade de entrada de novas turmas.

Com isso, nas turmas seguintes, as ações do SRV devem ocorrer com mais frequência e a identificação de estudantes com maiores dificuldades precisa acontecer desde o início do curso. Sendo que o primeiro ponto a focar nas capacitações é no manuseio dos sistemas, pois

muitos/as têm dificuldades com a tecnologia. Além disso, é necessário um acompanhamento focado nesse público, acompanhando seu desempenho evitando, dessa maneira a evasão.

Outro aspecto importante é quanto as práticas de leitura. Como apontado, boa parte das pessoas discentes teve pouco acesso à leitura, pela ausência de bibliotecas escolares durante a educação básica, pelo livro não ser objeto presente durante a infância em casa ou por não terem a figura de um mediador de leitura em sua história de vida. Este aspecto foi possível de ser identificado a partir de uma atividade realizada na disciplina “Literatura e leitura infantil e Juvenil. A atividade consistia em cada discente descrever suas experiências de leitura pretéritas bem como a percepção das práticas de leitura por pessoas da família.

Segundo Chartier “a leitura é sempre apropriação, invenção, produção de significados. Segundo a bela imagem de Michel de Certeau, o leitor é um caçador que percorre terras alheias” (Chartier, 1998, p. 77). Por apropriar e produzir significados, o pouco acesso à leitura na educação básica tem impacto significativo no processo de aprendizado de discentes no ensino superior. Isso porque “a leitura é parte fundamental do processo de letramento informacional. É por meio das práticas de leitura que os indivíduos aumentam sua capacidade de reflexão e de entendimento daquilo que está a sua volta (Santos, 2014, p. 362).

Por fim, direcionar discentes para atividades que envolvam práticas de leitura, especialmente as literárias, são fundamentais para que este aspecto seja melhorado. Isso será possível a partir de atividades de extensão, eventos, rodas de leitura (preferencialmente virtuais).

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Conclui-se que o serviço de referência tem contribuído para tanto para o acesso à informação quanto para capacitação de estudantes numa perspectiva do Letramento Informacional. No entanto, ainda se percebe muita dificuldade por parte de alguns discentes, especialmente daqueles que estão a muito tempo fora de sala de aula. Percebe-se, também, que parte das dificuldades, inclusive de recém-concluintes do ensino médio, vem da baixa qualidade da educação básica e do pouco acesso às práticas de leitura durante sua trajetória de vida.

Nosso objetivo principal foi o de apresentar um relato de experiência acerca da implantação do Serviço de Referência Virtual criado para os Cursos de Graduação em

**XXIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXIV ENANCIB  
Vitória-ES – 04 a 08 de novembro de 2024**

Biblioteconomia e Especialização em Letramento Informacional da UFG, bem como seu funcionamento, atendimento e acervo. Esse objetivo foi cumprido ao descrevermos todo o processo de criação do SRV, seus produtos, serviços e estratégias de uso.

Em relação aos objetivos específicos, buscou-se demonstrar a motivação para implantação do Serviço de Referência para os dois cursos; refletir acerca da contribuição da oferta desse serviço para discentes dos cursos e analisar a contribuição dos treinamentos para o processo de letramento informacional dos estudantes. Para tanto, explicamos que a motivação estava ligada tanto na necessidade de direcionar as pessoas discentes a materiais relacionados aos componentes curriculares quanto ao uso competente das fontes de informação. Apesar das dificuldades, percebemos que a oferta do SRV foi positivo de uma forma geral para as pessoas discentes. Por fim, infere-se haver contribuição para o processo de letramento informacional, porém, é necessário foco em discentes com maior grau de dificuldade e incentivo as práticas de leitura.

## **REFERÊNCIAS**

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Acrl Standards: Information Literacy Competency Standards for Higher Education. **College & Research Libraries News**, [S. l.], v. 61, n. 3, p. 207–215, mar. 2000. ISSN 2150-6698. Disponível em: <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/19242/22395>. Data de acesso: 14 jul. 2024.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Presidential Committee on Information Literacy**. Final report. Chicago, 1998. Disponível em: <https://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>. Acesso em: 08 jul. 2024.

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

BRASIL. Lei nº 12.244 de 24/05/2010. Dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do País. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 2010. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/norma/575886>. Acesso em: 28 outubro 2024.

CHARTIER, Roger. **A aventura do livro: do leitor ao navegador**. São Paulo: Unesp, 1998.

MÁRDERO ARELLANO, M. Á. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**, [S. l.], v. 30, n. 2, p. 7–15, maio 2001. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/HCD4NgxmGtY8SjGjtVYCxtG/#>. Acesso em: 28 jun. 2024.

**XXIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXIV ENANCIB**  
**Vitória-ES – 04 a 08 de novembro de 2024**

MUSSI, Ricardo Franklin de Freitas; FLORES, Fábio Fernandes; ALMEIDA, Claudio Bispo de. Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento científico. **Práx. Educ.**, Vitória da Conquista, v. 17, n. 48, p. 60–77, out. 2021. Disponível em [http://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2178-26792021000500060&lng=pt&nrm=iso](http://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2178-26792021000500060&lng=pt&nrm=iso). Acessos em: 28 jun. 2024.

SANTOS, Andréa Pereira. O Bibliotecário além das margens no processo de letramento informacional. *In*: AMORIM, Antonio Carlos; WUNDER, Alik (org.). **Leituras sem margens**. Campinas–SP: Edições Leitura Crítica; ALB, 2014.