

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

JESSYARA RÊGO SILVA DE JESUS

**MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM PLATAFORMAS DIGITAIS NA AMBIÊNCIA
DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA**

São Luís

2022

JESSYARA RÊGO SILVA DE JESUS

**MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM PLATAFORMAS DIGITAIS NA AMBIÊNCIA
DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, pelo Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão (UFMA).

Orientador(a): Profa. Me. Raimunda Ramos Marinho.

São Luís

2022

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Jesus, Jessyara Rêgo Silva de.

Mediação da Informação em plataformas digitais na ambiência da
Biblioteca Universitária / Jessyara Rêgo Silva de Jesus. - 2022.
64 p.

Orientador(a): Raimunda Ramos Marinho.

Monografia (Graduação) - Curso de Biblioteconomia, Universidade
Federal do Maranhão, São Luís, 2022.

1. Biblioteca Universitária. 2. Mediação da informação. 3.
Mediação implícita. 4. Plataformas digitais. 5. Universidade Federal
do Maranhão. I. Marinho, Raimunda Ramos. II. Título.

JESSYARA RÊGO SILVA DE JESUS

**MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM PLATAFORMAS DIGITAIS NA AMBIÊNCIA
DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, pelo Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão (UFMA).

Aprovado em: ____ / ____ / ____.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Me. Raimunda Ramos Marinho (Orientadora)
Mestra em Ciência da Informação
Universidade Federal do Maranhão (UFMA)

Profa. Dra. Jaciara Januário da Silva (Examinadora)
Doutora em Multimédia em Educação
Universidade Federal do Maranhão (UFMA)

Prof. Me. Mirleno Lívio Monteiro de Jesus (Examinador)
Mestre em Educação
Universidade Estadual do Piauí (UESPI)

Aos meus pais, José Mirton e Djenane.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela saúde, graça e misericórdia, fortalecendo-me durante toda a minha caminhada e por ser meu consolador, sustento e refúgio todo o tempo.

A minha mãe, Djenane Rêgo Silva de Jesus, por todo seu esforço, sacrifício, renúncias, cuidado e por estar ao meu lado nos dias bons e nos maus.

A meu pai, José Mirton de Jesus Junior, por todo seu esforço para que eu pudesse ter uma educação de qualidade e por estar conosco mesmo quando os dias são tristes e angustiantes.

A minha orientadora Raimunda Marinho, por seus ensinamentos, sugestões, disponibilidade, análises e paciência.

Agradeço aos membros da pré-banca, Prof. Mirleno Lívio e Profa. Jaciara Januário, por suas contribuições, sugestões, conselhos e disponibilidade.

Agradeço aos colegas do Curso de Biblioteconomia por propiciar momentos divertidos, alegres e de muito aprendizado, em especial minha turma de Biblioteconomia 2017.2.

Agradeço pelas oportunidades que a Universidade Federal do Maranhão por meio do curso de Biblioteconomia me proporcionou, como a chance de ter participado do Núcleo de Estudos e Documentação em História e das Práticas Leitoras no Maranhão (NEDHEL), em que tive a oportunidade de conhecer o universo da pesquisa científica, agradeço por cada reunião, conversas, estudos e parceria, em especial ao professor César Augusto Castro, assim como a oportunidade de ter estagiado no Arquivo Público do Estado do Maranhão (APEM), local que me ajudou a crescer tanto profissionalmente como pessoalmente, agradeço em especial a minha supervisora Silvânia Garcês pelas conversas, parceria e tardes agradáveis.

Agradeço a todos que de maneira direta ou indireta contribuíram para o meu amadurecimento pessoal e profissional, bênçãos em minha vida! Gratidão.

“Ensinar não é transferir conhecimento, mas criar as possibilidades para a sua própria produção ou a sua construção.”

Paulo Freire

RESUMO

O foco desta pesquisa foi investigar as plataformas digitais e como são utilizadas na perspectiva da mediação da informação. Tem como questão central responder como se dá a mediação no contexto das plataformas digitais na Biblioteca Central (BC) da Universidade Federal do Maranhão (UFMA). Como objetivos específicos, evidencia, a partir da literatura, o fenômeno que envolve a mediação da informação em plataformas digitais. Identifica as plataformas digitais utilizadas pela BC/UFMA e os serviços veiculados por estes recursos tecnológicos aos usuários e descreve as estratégias de mediação da informação na utilização das plataformas digitais. No que tange ao caminho metodológico, a pesquisa é descritiva; em relação aos procedimentos técnicos, apresenta-se como: pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo, configurando-se como abordagem qualitativa. A pesquisa aconteceu na ambiência da BC/UFMA e em relação ao instrumento de coleta de dados, optamos pelo questionário elaborado por meio da plataforma *Google Forms* com questões mistas e de múltipla escolha aplicado aos(as) bibliotecários(as) da BC/UFMA. Constatamos que a mediação da informação por meio do elo de ações implícitas e explícitas, diante das plataformas digitais consideram as bibliotecas como equipamentos culturais e informacionais, atuando em espaços físicos ou digitais com o propósito de gerar a apropriação da informação. O estudo da mediação da informação também corresponde a apresentar as ações implícitas, a fim de mostrar a sociedade os serviços internos realizados nos setores de uma Unidade Informacional, às vezes desconhecidas e despercebidas. Concluimos que as plataformas digitais mais utilizadas são as de interação e comunicação, os serviços prestados por meio delas centram-se em ações culturais, treinamentos, educação aos usuários e informações utilitárias a respeito da unidade. Percebemos que tais ações estão mais centradas na divulgação, no entanto, consideramos necessário o melhor desenvolvimento da apropriação da informação, buscando a competência informacional dos usuários.

Palavras-chave: plataformas digitais; mediação da informação; mediação implícita; Biblioteca Universitária; Universidade Federal do Maranhão.

ABSTRACT

The focus of this research was to investigate the digital platforms and how they are used in the perspective of information mediation. Its central question is to answer mediation occurs in the context of digital platforms in the Central Library (BC) of the Federal University of Maranhão (UFMA). As specific objectives, it highlights, from the literature, the phenomenon that involves the mediation of information in digital platforms. It identifies the digital platforms used by BC/UFMA and the services conveyed by these technological resources to users and describes the information mediation strategies in the use of digital platforms. Regarding the methodological path, the research is descriptive; in relation to the technical procedures, it is presented as: bibliographic research and field research, being configured as a qualitative approach. The research took place in the BC/UFMA environment and regarding the research instrument, we chose the questionnaire developed through the Google Forms platform with mixed and multiple choice questions applied to librarians of BC/UFMA. We found that the mediation of information through the link of implicit and explicit actions, in face of the digital platforms, consider libraries as cultural and informational equipment, acting in physical or digital spaces with the purpose of generating the appropriation of information. The study of information mediation also corresponds to present the implicit actions, in order to show society the internal services performed in the sectors of an Information Unit, sometimes unknown and unnoticed. We conclude that the most used digital platforms are those of interaction and communication, the services provided through them are centered on cultural actions, training, user education and utilitarian information about the unit. We noticed that such actions are more focused on dissemination, however, we consider it necessary to better develop the appropriation of information, seeking the informational competence of users.

Keywords: digital platforms; information mediation; implicit mediation. University Library; Federal University of Maranhão.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Organograma da BC/UFMA.....	14
Figura 2 - Mediação digital da informação	38
Figura 3 - Mediação em plataformas digitais	39
Figura 4 - Plataformas de redes sociais mais utilizadas	40
Figura 5 - Print da tela do <i>Google Forms</i>	60
Figura 6 - Print das respostas obtidas pelo <i>Google Forms</i>	60
Figura 7 - Print das respostas obtidas pelo <i>Google Forms</i>	61
Figura 8 - Print das respostas obtidas pelo <i>Google Forms</i>	61
Figura 9 - Print das respostas obtidas pelo <i>Google Forms</i>	62

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Locus e sujeitos de investigação	15
Quadro 2 - Conceitos de Mediação da Informação proposto por Almeida Junior (2009, 2015)	24
Quadro 3 - Comparativo de mediação custodial e mediação pós-custodial	27
Quadro 4 - Mediação implícita e explícita	29
Quadro 5 - Competências requeridas para o(a) bibliotecário(a).....	32
Quadro 6 - Principais dispositivos de comunicação da <i>web</i> social	36
Quadro 7 - Mediação implícita na BC/UFMA	43
Quadro 8 - Estratégias de mediação adotadas pelas bibliotecárias da BC/UFMA.....	45
Quadro 9 - Plataforma digital mais utilizada para contactar os serviços da BC/UFMA.....	48

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	CAMINHO METODOLÓGICO	14
2.1	Contexto de pesquisa	14
2.2	Procedimentos	16
3	PROCESSOS DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO	19
3.1	Mediação custodial e pós-custodial	25
3.2	Mediação implícita e explícita	28
4	MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: atuação e competências do bibliotecário ...	31
4.1	Mediação digital da informação	35
5	DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	41
5.1	Ações de mediação implícita na ambiência das plataformas digitais	41
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	49
	REFERÊNCIAS	51
	APÊNDICES	57

1 INTRODUÇÃO

A plataformização da educação e a mediação da informação pelas tecnologias em rede, proveniente do advento das tecnologias de informação e comunicação (TIC's) na sociedade, são uma das características do século XXI. Diante desse contexto, cabe aos(as) bibliotecários(as)¹ “[...] a tarefa de organizar a [informação] e disponibilizá-la à sociedade, ação que envolve habilidades compreendidas como competência em informação.” (MAZZETO, 2022, p. 18).

Ao discutir os conceitos de mediação e competência em informação em Bibliotecas Universitárias (BUs), Mazzeto (2022) destaca duas funções fundamentais do(a) bibliotecário(a), sendo a de mediador(a) e formador(a) da informação para o desenvolvimento da competência informacional.

A partir de Garcia e Sousa (2017), compreendemos que mediar a informação é mais do que possibilitar o seu acesso, trata-se de um processo de troca e aprendizagem entre o(a) bibliotecário(a) e o usuário, tendo como resultado dessa troca a geração do conhecimento.

Levando em consideração a mediação em plataformas digitais, na ambiência da BU, por exemplo, torna-se importante que os(as) bibliotecários(as) que nelas atuam como mediadores da informação adotem recursos tecnológicos e/ou metodológicos, a fim de auxiliar o processo de disseminação, uso, apropriação de informações e de dinamização da comunicação para os usuários, de modo a expandir e ampliar os muros da instituição (SANTOS; DUARTE, 2018).

As discussões envolvendo o(a) bibliotecário(a) como mediador(a) da informação nas BUs se destaca na área Biblioteconômica e na Ciência da Informação (CI), e:

[...] Tais reflexões são necessárias para melhor compreender a função do bibliotecário como mediador da informação e da cultura assim como analisar as ações que são desenvolvidas por estas bibliotecas para oportunizar à comunidade acadêmica e à sociedade em geral o acesso à informação e aos bens culturais. (MAZZETO, 2022, p. 24).

Dessa forma, os motivos que levaram a desenvolver a pesquisa tematizando “Mediação da Informação em plataformas digitais na ambiência da Biblioteca Universitária” originou-se através de leituras, em especial pela leitura do livro “Bibliotecário do século XXI: pensando o seu papel na contemporaneidade²”, o que instigou a autora a voltar o olhar para a mediação da informação diante das tecnologias.

¹ Optamos por flexionar o gênero considerando a dimensão de descolonização e da compreensão do coletivo.

² Organizadores: Anna Carolina Mendonça Lemos Ribeiro e Pedro Cavalcanti Gonçalves Ferreira.

Outro motivo se deu pelo desejo pessoal e profissional de investigar as ações implícitas que estão por trás da técnica da profissão de bibliotecário(a), visto que “[...] a mediação implícita da informação é pouco lembrada e discutida nas investigações da área, enquanto a mediação explícita é mais investigada e debatida.” (SANTOS NETO; ALMEIDA JUNIOR, 2017, p. 253).

O terceiro motivo surgiu a partir da vivência no estágio extracurricular em uma instituição pública, onde tive a oportunidade de fazer parte do serviço de referência, o que despertou, por meio de conversas com os próprios usuários, a relação do(a) bibliotecário(a) com as novas formas para mediar a informação no contexto das plataformas digitais.

A escolha pela Biblioteca Central (BC) da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) ocorreu pelo fato de ser o ambiente em que a autora está se formando e por ser o espaço que utilizou como discente do curso de Biblioteconomia, propiciando mais proximidade e contato.

Logo, a presente pesquisa teve como questão central o seguinte questionamento: como se dá a mediação no contexto das plataformas digitais na Biblioteca Central da Universidade Federal do Maranhão?

Norteadas por essa indagação, apresentamos os seguintes objetivos:

Objetivo geral

Investigar sobre as plataformas digitais e como são utilizadas na perspectiva da mediação da informação no ambiente da BC/UFMA

Objetivos específicos:

- a) Evidenciar a partir da literatura o fenômeno que envolve a mediação da informação em plataformas digitais;
- b) Identificar as plataformas digitais utilizadas pela BC/UFMA e os serviços veiculados por esses recursos tecnológicos aos usuários;
- c) Descrever as estratégias e competências de mediação da informação na utilização das plataformas digitais.

Quanto à estrutura da pesquisa, o texto está dividido em introdução, caminho metodológico, fundamentação teórica, discussão dos resultados e considerações finais. A introdução possibilita ao leitor identificar a especificação do assunto, os motivos pessoais e profissionais que levaram a desenvolver a pesquisa, o problema a ser investigado e os objetivos.

O caminho metodológico propicia a descrição dos procedimentos utilizados para o desenvolvimento da pesquisa. Desse modo, podemos identificar o contexto de pesquisa, o lócus, os sujeitos participantes, o instrumento de coleta de dados utilizado, a natureza, bem como a classificação e a abordagem da pesquisa.

Quanto aos objetivos, a pesquisa é caracterizada por ser descritiva, no que tange aos procedimentos técnicos metodológicos utilizamos: a pesquisa bibliográfica e a pesquisa de campo. Em relação à abordagem, a pesquisa se configura como qualitativa. A pesquisa passou-se na BC/UFMA e, em relação ao instrumento de coleta de dados, optamos pelo questionário elaborado por meio da plataforma *Google Forms* com questões mistas e de múltipla escolha aplicado aos(as) bibliotecários(as) da BC/UFMA.

A fundamentação teórica buscou evidenciar os processos de mediação da informação a partir da concepção de profissionais da área de Ciência da Informação (CI) e Biblioteconomia (BI) que realizaram estudos e pesquisas sobre a categoria de mediação da informação, mediação implícita e pós-custodial, por exemplo, Almeida Junior (2009, 2015), Barros (2018), Silva (2009), Santos Neto (2014, 2019).

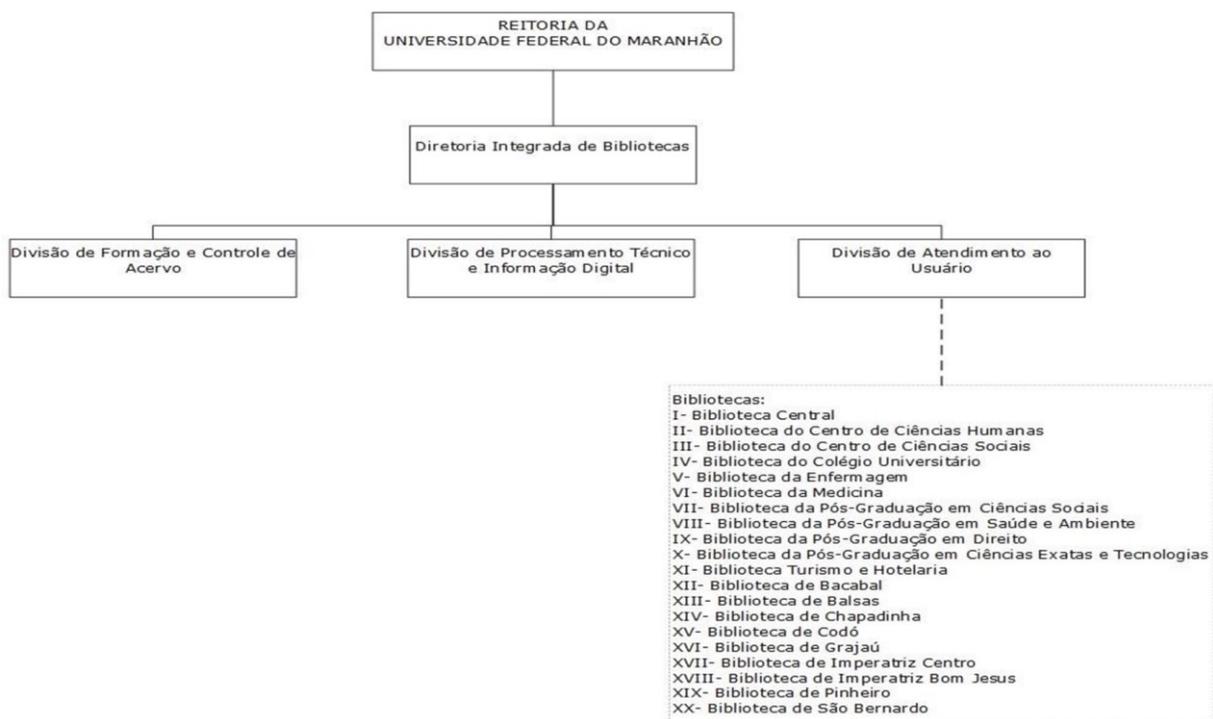
2 CAMINHO METODOLÓGICO

2.1 Contexto de pesquisa

A pesquisa aconteceu na ambiência da Biblioteca Central (BC) que está integrada à universidade e faz parte da Diretoria Integrada de Bibliotecas (DIB), sendo a DIB vinculada a UFMA. A DIB tem por missão “[...] fornecer suporte informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão da UFMA, auxiliando na geração, preservação e difusão de conhecimentos científicos, tecnológicos, culturais, e da inovação, visando ao desenvolvimento intelectual e social” (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, 2021, p. 4).

Além disso, a DIB compõe-se da BC e mais 19 (dezenove) Unidades Setoriais distribuídas no campus universitário de São Luís/Maranhão, e nos campus continentais, conforme consta na figura 1 – Organograma da Biblioteca Central da UFMA.

Figura 1 - Organograma da BC/UFMA



Fonte: https://portais.ufma.br/PortalUnidade/dib/paginas/pagina_estatica.jsf?id=1666.

A DIB está estruturada por 3 (três) divisões:

- 1) Divisão de Formação e Controle de Acervos (DFCA);
- 2) Divisão de Processamento Técnico e Informação Digital (DPTID);
- 3) Divisão de Atendimento ao Usuário (DAU).

Justificamos a escolha pela BC/UFMA, como o lócus da pesquisa, pela proximidade, vivência e facilidade de contato, sendo o ambiente em que a pesquisadora, como discente do curso de Biblioteconomia, frequentou e realizou o estágio curricular obrigatório, e também pela localização no campus universitário de São Luís/Maranhão, local em que a pesquisadora está se formando. No quadro 1, apresentamos o contexto da pesquisa.

Quadro 1 - Lócus e sujeitos de investigação

Lócus da pesquisa	Divisões trabalhadas	Sujeitos participantes
Biblioteca Centra (BC) da Universidade Federal do Maranhão (UFMA).	Divisão de Processamento Técnico e Informação Digital (DPTID); Divisão de Atendimento ao Usuário (DAU).	6 (seis) bibliotecárias.

Fonte: Elaborado pela autora.

A princípio, o objetivo foi selecionar todos os setores que compõe a BC, com o propósito de trabalhar com cada bibliotecário(a) do seu referido setor para percebermos os processos de mediações realizadas em plataformas digitais em diferentes serviços. Entretanto, não obtivemos respostas do setor de Processamento técnico e do setor de Formação e Controle do Acervo. Dessa forma, esta pesquisa conseguiu trabalhar com o setor da Biblioteca Digital (BD), o setor de Periódicos e o setor de referência da BC/UFMA.

Dessa forma, conseguimos contato com o setor de Biblioteca Digital (BD), no qual obtivemos 2 (dois) respondentes e o setor de Periódicos, onde também obtivemos 2 (dois) respondentes, ambos integram a divisão DPTID – responsável por desempenhar atividades por meio do processamento técnico, Biblioteca Digital e Periódicos Eletrônicos.

A DAU da BC presta os seguintes serviços³: empréstimo e devolução de material bibliográfico, renovação online, catálogo online, terminais para consulta aos serviços da biblioteca, reserva do material bibliográfico, orientação à normalização de trabalhos acadêmicos, levantamento bibliográfico, elaboração de ficha catalográfica para livros, geração de ficha catalográfica online, serviço de Comutação Bibliográfica (COMUT), treinamento aos usuários no uso de fonte eletrônicas, visitas orientadas, salas de estudo, cabine individual de estudo, sala de acessibilidade informacional, guarda-volumes para os usuários guardarem seus objetos, exposição de novas aquisições.

³ Para mais informações, ver: https://portais.ufma.br/PortalUnidade/dib/paginas/pagina_estatica.jsf?id=698

Ademais, a DAU da BC é composta por sete bibliotecárias, mas obtivemos 2 (dois) respondentes deste setor. Desse modo, os setores trabalhados nesta pesquisa foram:

- 1) Biblioteca Digital (BD) – composto por 1 (um) bibliotecário e 2 (duas) bibliotecárias;
- 2) Setor de Periódicos Eletrônicos – composto por 3 (três) bibliotecárias.
- 3) Setor de Referência – composto por 7 (sete) bibliotecárias.

Vale ressaltar que, o instrumento de coleta de dados adotado foi o questionário, elaborado na plataforma *Google Forms* e enviado por *e-mail* ao setor orientado pela diretoria da DIB. Ao todo, obtivemos 6 (seis) respondentes, a participação dos sujeitos foi totalmente voluntária, portanto, o profissional se encontrava livre para responder ou não.

2.2 Procedimentos

Sob o ponto de vista de seus objetivos, a pesquisa é caracterizada por ser descritiva. Em relação à pesquisa descritiva, Prodanov e Freitas (2013, p. 52) explicam que,

Tal pesquisa observa, registra, analisa e ordena dados, sem manipulá-los, isto é, sem interferência do pesquisador. Procura descobrir a frequência com que um fato ocorre, sua natureza, suas características, causas, relações com outros fatos. Assim, para coletar tais dados, utiliza-se de técnicas específicas, dentre as quais se destacam a entrevista, o formulário, o questionário, o teste e a observação.

Nesse sentido, a pesquisa descritiva pretende observar, estudar, analisar e interpretar os fatos do mundo físico e humano sem que sejam manipulados pela pesquisadora, por exemplo, pesquisas que objetivam estudar as características de um grupo específico, ou levantar opiniões, atitudes de uma população. Outra característica da pesquisa descritiva é “[...] a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, como o questionário e a observação sistemática” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 52-53).

Conforme Trevisan (2021, p. 50-51), as pesquisas classificadas como descritivas,

[...] fazem uma análise a respeito do objeto que está sendo estudado. Estabelece relações entre variáveis. Costuma realizar levantamento para geração de dados de um determinado grupo, como, por exemplo, sua distribuição por idade, sexo, etnia, nível de escolaridade, entre outros.

Dessa forma, fizemos a apresentação da pesquisa “Mediação da Informação em plataformas digitais na ambiência da Biblioteca Universitária” por meio de uma carta para a diretoria da Biblioteca Central (BC) da UFMA (APÊNDICE B), e logo após, o consentimento

formalizou com uma solicitação para a Divisão de Atendimento ao Usuário (DAU), o qual foi responsável por fazer o elo entre a pesquisadora e os(as) bibliotecários(as) da unidade.

Em relação a coleta de dados, utilizamos o questionário (APÊNDICE A), cujo objetivo foi levantar informações sobre os processos de mediação da informação em plataformas digitais. Esse questionário foi elaborado por meio da plataforma *Google Forms* e enviado via *e-mail*, portanto, temos como sujeitos participantes os(as) bibliotecários(as) que atuam na BC/UFMA. Vale ressaltar que foi garantido aos respondentes a confidencialidade, de modo a preservar suas identidades.

Sendo assim, o questionário é caracterizado por reunir perguntas abertas, mistas e de múltipla escolha, permitindo ao informante responder livremente e escolher sua resposta entre as duas opções elencadas. As perguntas mistas são caracterizadas por aparecer o item “outros” em uma ou mais perguntas fechadas e as perguntas de múltipla escolha apresentam uma série de possíveis respostas (BAPTISTA, 2022).

Quanto aos procedimentos técnicos, utilizamos a pesquisa bibliográfica e a pesquisa de campo. Prodanov e Freitas (2013, p. 54) explicam que a pesquisa bibliográfica é:

[...] elaborada a partir de material já publicado, constituído principalmente de: livros, revistas, publicações em periódicos e artigos científicos, jornais, boletins, monografias, dissertações, teses, material cartográfico, internet, com o objetivo de colocar o pesquisador em contato direto com todo o material já escrito sobre o assunto da pesquisa [...].

Nessa perspectiva, este estudo se configura como pesquisa de campo, uma vez que optamos por observar um grupo específico e realizarmos o levantamento bibliográfico sobre a temática em questão, e também, por adotarmos técnicas de coleta de dados. Marconi e Lakatos (2017, p. 123) consideram a pesquisa de campo como aquela

[...] que se utiliza com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos sobre um problema, para o qual se procura respostas, ou sobre uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, com o propósito de descobrir novos fenômenos ou relações entre eles [...].

Portanto, concordando com Prodanov e Freitas (2013, p. 59), a pesquisa de campo é “aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema para o qual procuramos uma resposta, ou de uma hipótese, que queiramos comprovar [...]”. Neste segmento, tivemos o interesse em identificar o grau de utilização das plataformas digitais pelos diversos serviços da BC, e na prática profissional dos(as) bibliotecários(as).

Prodanov e Freitas (2013, p. 60) afirmam que “[...] dependendo das técnicas de coleta, análise e interpretação dos dados, a pesquisa de campo poderá ser classificada como de abordagem predominantemente quantitativa ou qualitativa”. Nesse sentido, quanto à análise ou forma de abordagem, a pesquisa é qualitativa. De acordo com Trevisan (2021, p. 49):

A pesquisa qualitativa aprofunda-se naquilo que não é aparente, ou seja, estuda as particularidades e experiências de um determinado sujeito, não tendo como propósito contabilizar resultados, mas sim a partir da compreensão da realidade que nos cerca. Ao contrário da pesquisa qualitativa, a pesquisa quantitativa dá ênfase aos resultados numéricos, ou seja, dados visíveis e concretos, usando a relação causa-efeito. Aos poucos, percebeu-se que as duas abordagens não se contrapõem, ou são contraditórias, mas que se complementam.

Dessa forma, compreendemos que a pesquisa qualitativa “[...] trabalha com interpretações, comparações e resultados que não podem ser mensuráveis numericamente. É uma pesquisa com maior intervenção dos participantes e menos controlável” (LEITE, 2013, p. 23).

Quanto a sua finalidade, a pesquisa é classificada como básica, pois foi “[...] utilizada com a finalidade de preencher uma lacuna no conhecimento, de contribuir para a solução de problemas de ordem prática” (TREVISAN, 2021, p. 50).

Sendo assim, para o alcance dos objetivos propostos, a pesquisa foi realizada por meio da internet e de bases de dados da área de Ciência da Informação, por exemplo, a Base de dados de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), a Revista Brasileira de Educação em Ciência da Informação (REBECIN), além das plataformas voltadas para acadêmicos e pesquisadores chamada academia.edu e *ResearchGate*. Dentre as fontes utilizadas da pesquisa bibliográfica, destacam-se: artigos científicos, dissertações, teses e *e-books*.

A pesquisa se norteou em alguns estudos sobre atuação profissional, por exemplo, nos livros “Atuação dos profissionais da Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia em época de pandemia⁴”, “Atuação profissional na área de informação⁵”, “Bibliotecário do século XXI: pensando o seu papel na contemporaneidade “O perfil das novas competências na atuação bibliotecária⁶” e “O profissional da informação: formação, perfil e atuação profissional⁷”.

Outrossim, foram consideradas as plataformas digitais presentes na BC/UFMA, por exemplo, as plataformas de rede social *Instagram*, *Youtube*, a plataforma Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) e a plataforma de comunicação *e-mail*.

⁴ Organizadoras: Daniela Spudeit e Claudia Souza.

⁵ Organizadora: Marta Lígia Pomim Valentim.

⁶ Organizador: Fabiano Couto Corrêa da Silva.

⁷ Organizadora: Marta Lígia Pomim Valentim.

3 PROCESSOS DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

No século XXI, é revolucionário a aplicação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's), bem como o desenvolvimento de ferramentas que possibilitam o processo de mediação da informação. Com a explosão da informação em meios digitais, os afazeres dos bibliotecários também foram impactados por essa revolução tecnológica, e novas formas de mediar a informação começaram a brotar. Essas tecnologias, segundo Silva (2004, p. 85), “[...] causaram impacto na maneira de administrar a vida em relação à educação, ao trabalho e ao lazer.” Na ambiência das bibliotecas, por exemplo, os reflexos da expansão tecnológica são constantes (SANTA ANNA, 2015).

Desse modo, em um cenário de transformações ocasionados pelo surgimento da internet e da informação digital, manifestamos a necessidade de repensar serviços e produtos, a fim de atender as demandas de acesso, apropriação da informação e produção informacional desta sociedade interativa (BRITO, 2014), em rede (CASTELLS, 1999) e plataformizada (BROWN, 2018). Em relação à mediação da informação no ambiente digital, Barros (2018, p. 45) coloca que:

[...] é possível revelar os conceitos da mediação da informação com base na perspectiva dos avanços tecnológicos, ou seja, encaminhar para uma conceituação de mediação digital. Essa que já não se encontra mais voltada apenas para a interação presencial, mas também para o contexto digital como extensão das relações humanas. Sendo assim, torna-se importante ressaltar que a mediação – no contexto da Ciência da Informação – evoluiu com base nas práticas realizadas em unidades de informação, como nas bibliotecas e arquivos. Portanto, alguns estudos proporcionam a conclusão de que existem dois modelos distintos de exercícios de mediação nesse contexto: a mediação custodial e a mediação pós-custodial [...].

Nesta seção, evidenciamos, com base na literatura, o conceito de mediação da informação no âmbito da Ciência da Informação (CI) e da Biblioteconomia (BI), no intuito de servir de lastro teórico e prover explicações acerca do objeto de pesquisa proposto, ou seja, o fenômeno que envolve a mediação da informação em plataformas digitais. Em seguida, se explora tipologias de mediação, como a custodial, pós-custodial, bem como a implícita e explícita.

Antes de entrarmos no conceito de mediação da informação, é importante destacar alguns elementos que constrói essa definição. Na *live*, “o bibliotecário e a mediação da informação” disponibilizada pelo canal do *Youtube* Biblio Connect, em 2020, com a participação de Almeida Junior, o autor explica que a mediação engloba de 5 (cinco) elementos

principais, sendo elas: interferência, processo, apropriação, necessidade informacional e conflito (informação verbal)⁸.

Por conseguinte, Almeida Junior (2009) publica o primeiro conceito para mediação da informação no âmbito da CI, no qual podemos identificar 3 (três) categorias essenciais: a interferência, a apropriação e a necessidade informacional. Vale ressaltar que o conceito de mediação da informação na CI proposto por Almeida Junior foi publicado pela primeira vez no Brasil em 2006, nos anais do Edibicic (atual Associação de Educação e Investigação em Ciência da Informação de Iberoamérica e do Caribe, designada pela sigla EDICIC). Contudo, foi em 2008, no Encontro Nacional de Pesquisa em Pós-Graduação em Ciência da Informação (ENANCIB) e em 2009 na Revista TPBCI que obteve maior visibilidade e alcance (SANTOS NETO, 2019).

Dado as contínuas mudanças na sociedade, Almeida Junior (2015) desenvolve, embasado e com o amadurecimento de suas ideias de 2006, uma conceituação atualizada para mediação da informação, definindo-a como:

Toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais -, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais. (ALMEIDA JÚNIOR, 2015, p. 25).

Nesta pesquisa, consideramos 5 (cinco) elementos que compõem o conceito proposto por Almeida Junior (2015): interferência, processo, ambiência, apropriação e conflito.

A mediação, portanto, só se dá em um processo, envolvendo sujeitos e situações, que despertam novas necessidades e, conseqüentemente, novas mediações. Ao utilizar o termo ambiência, refere-se a ela sendo física ou virtual (de um arquivo, biblioteca ou museu). A apropriação, ainda que estivesse presente na definição anterior, elucida que não basta divulgar conteúdos para os usuários, mas também preocupar-se com o significado que esses conteúdos resultarão para os usuários. A apropriação abre caminhos para o último elemento incorporado à definição, o conflito, pois, acredita-se que a informação e a mediação dela não dirimem dúvidas, não preenchem lacunas, mas despertam outras dúvidas, suscitam novas necessidades informacionais, gerando novos conflitos. (SANTOS NETO; ALMEIDA JUNIOR, 2017, p. 257).

Em relação ao conceito proposto por Almeida Junior em 2009 e 2015, Santos Neto (2019, p. 246) enfatiza a importância de “salientar que a proposta do conceito de mediação da

⁸ Informação fornecida por Almeida Junior na *Live* o bibliotecário e a mediação da informação, em julho de 2020.

informação estruturado e formalizado por Almeida Júnior (2006, 2015) é vinculada e situada à ambiência dos equipamentos informacionais e a atuação dos profissionais da informação”.

Além disso, Abreu (2020), ao citar o conceito publicado por Almeida Junior (2015), entende que a mediação está presente em todos os setores da Unidade Informacional e não se restringe ao serviço de referência, mas vai além do atendimento ao público. Assim, mediar a informação é qualquer ação que o bibliotecário fará para responder às demandas dos usuários.

No que tange ao conceito de mediação na concepção de Almeida Junior (2009), Mazzeto (2022, p. 23) considera que,

O conceito de mediação, portanto, está centrado em duas ideias principais: a interferência e a apropriação da informação. Podemos inferir, então, que a mediação é intencional, não é neutra e nem passiva, ela se posiciona para que determinadas relações possam ser estabelecidas, sejam essas relações pessoais ou institucionais. Toda mediação envolve, também, estratégias de educação interligadas à formação da comunidade usuária e da sociedade em geral.

Logo, Almeida Junior (2009) acredita que a interferência pode ocorrer de duas formas: a direta, em que a presença do usuário é necessária, por exemplo, no serviço de referência, e a indireta, sem a presença física do usuário, por exemplo, catalogar e classificar um livro ou alimentar o banco de dados bibliográficos em uma plataforma. Desse modo, o profissional da informação interfere na mediação da informação, de modo que:

A imparcialidade e a neutralidade, embora procuradas, não se concretizam, pois o profissional da informação atua como matéria-prima que, por si, não é neutra. A informação é carregada e está envolta em concepções e significados que extrapolam o aparente. A informação está imersa em ideologias e em nenhuma hipótese se apresenta desnuda de interesses, sejam econômicos, políticos, culturais, etc. (ALMEIDA JUNIOR, 2009, p. 93).

Concordando com essa perspectiva, Barros (2018, p. 30) explica que:

Diante desse conceito, é possível compreender que a mediação da informação se trata de uma ação que interfere em um processo e, conseqüentemente, obtém algum índice de reação no seu resultado final. O autor também deixa claro que essa ação pode ser realizada de forma *direta ou indireta* – na qual não é preciso, necessariamente, estar diante de uma situação para que essa mediação ocorra; *consciente ou inconsciente* – onde essa mediação nem sempre pode ser percebida a priori; *singular ou plural* – pois a mediação pode ser realizada em uma situação mais contextualizada e não somente em uma situação específica; *individual ou coletiva* – onde a mediação pode ter um ponto de partida de um único indivíduo ou múltiplo. Tudo isso, segundo o autor, deve proporcionar a apropriação da informação de tal forma que ela satisfaça – plena ou parcialmente – uma necessidade informacional.

Assim, conforme Almeida Junior (2009) e Barros (2018), a mediação é uma ação de interferência, não sendo passiva e tampouco neutra. Reforçando essa ideia, Santos Neto (2014, p. 79) enfatiza que “[...] a mediação da informação está diretamente ligada às ações implícitas e explícitas que são voltadas para o usuário, e que a mesma é fundamental em todas as práticas do bibliotecário”.

Nesse contexto, Silva e Fernandes (2021, p. 34) afirmam:

Nessa acepção, tendo como característica uma visão holística sobre o mediador da informação, ressalta-se que a sua importância na sociedade se estrutura não apenas na construção e disseminação da informação para os usuários que dela necessita, seja para sanar uma necessidade informacional, seja para o desenvolvimento intelectual, de pesquisa, mas na facilitação de sua interação com a informação e de seu protagonismo ao acessá-la, avaliá-la e usá-la.

Portanto, Almeida Junior (2009, p. 99) declara que o conceito de mediação tem como base “[...] a apropriação e a interferência e esta se dá em vários âmbitos: do usuário, do profissional da informação, do suporte informacional, do produtor da informação, das mídias, dos meios, dos equipamentos informacionais, etc. [...]”. O autor ressalta a existência da interferência na mediação da informação, e defende a ideia de que ela é inseparável do fazer do profissional da informação. Assim, Abreu (2020, p. 20) reforça esse argumento, ao comentar que:

É inegável que a informação é repleta de ideologias e de forma alguma é neutra e tampouco é neutro o profissional que realiza a mediação dessa informação, pois o mesmo é carregado de subjetividade, de interesses próprios, de opiniões, de crenças e de cultura, e que precisa saber lidar com essas características pessoais para não acarretar em problema e manipulação no tratamento da informação que será utilizada pelo usuário.

Logo, Abreu (2020) também defende a ideia de que o(a) bibliotecário(a) não serão neutros e nem imparciais, caso contrário, seriam passivos às necessidades dos usuários. Por outro lado, o(a) bibliotecário(a) precisam como mediadores apontar possibilidades para localizar ou facilitar a busca de informações. Ainda nessa lógica, Silva (2015) considera a ideia de que tal mediação não ocorrerá de maneira neutra, mas que todo processo de mediação é construído socialmente, quer seja de maneira implícita ou explícita e afirma:

É evidente que a mediação não é neutra, de sorte que à medida que busca um diálogo com o usuário está construindo, se posicionando e mostrando alternativas. Desse modo, a mediação da informação pode ser afirmada em três palavras com grande intensidade de sentido: **construção, intervenção e interferência**. (SILVA, 2015, p. 101, grifo do autor).

Dessa maneira, ao definir a mediação da informação, Silva (2015, p. 101, grifo do autor) leva em consideração três pontos cruciais, “[...] o **caráter dinâmico e relacional; construção de conhecimento a partir da interação entre os indivíduos; e linha de investigação referente à interferência promovida pela prática mediacional**”.

Assim, com base nesses três pontos, Silva (2015, p. 103) define mediação da informação como:

[...] um conjunto de práticas construtivas de intervenções e interferências regidas por intencionalidades, normas/regras, correntes teórico-ideológicas e crenças concebidas pelo profissional da informação em interação com os usuários no âmbito de suas realidades cotidianas e experienciais, indicando procedimentos singulares, coletivos e/ou plurais de acesso e uso da informação, estimulando à apreensão e apropriação para satisfação de necessidades de informação.

É visto que esse autor considera a mediação no contexto da experiência dos usuários e que engloba fatores diversos, pois “[...] demanda a necessidade de uma construção social e interacionista compreendendo a informação como fenômeno transformador, norteador de novas questões e estimulante na construção de novos conhecimentos.” (SILVA, 2015, p. 106).

Dessa forma, diante dos argumentos apresentados, e com o propósito de demonstrar se houve a evolução conceitual sobre o tema mediação de informação, apresentamos o quadro 2.

Quadro 2 - Conceitos de Mediação da Informação proposto por Almeida Junior (2009, 2015)

Autor	Conceito	Ênfase
Almeida Junior (2009, p. 92, grifo nosso)	Toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação -, direta ou indireta, consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaz, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional	Interferência, voltada para divulgação da informação; Apropriação centrada no acesso a informação.
Almeida Júnior (2015, p. 25, grifo nosso)	Toda ação de interferência – realizada em um processo , por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais -, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais.	Apropriação da informação; Envolve diferentes ambientes, físico e/ou digital; Ideia de ambiência, a biblioteca deve considerar os espaços de influência; A mediação da informação desperta outras dúvidas e gera novas necessidades informacionais.

Fonte: Almeida Junior (2009, p. 92) e Almeida Junior (2015, p. 25).

Diante dos conceitos expostos no quadro acima, notamos na definição de Almeida Junior (2009) o termo interferência, que quer dizer a não neutralidade do profissional e pode ocorrer de maneira implícita ou explícita, visando promover a apropriação da informação.

Na nova conceituação de Almeida Junior (2015), verificamos o emprego de equipamentos informacionais, na concepção de Perroti (2016), as bibliotecas são consideradas como equipamentos culturais e apresenta 3 (três) modalidades, a *Templum*, a *Emporium* e *Forum*, sendo a Biblioteca *Forum* aquela que “articula ações formativas e educativas implícitas e explícitas apresentando-se como palco de apropriação não só de saberes culturais gerais, como também de saberes específicos, os metassaberes informacionais.” (PERROTI, 2016, p. 21).

Nesta pesquisa, consideramos o conceito formulado por Almeida Junior (2015) para compreendermos como se dá a mediação em plataformas digitais. Para detalhar os níveis de interação, propomos (2.1) discorrer nas seções seguintes sobre mediação custodial e pós-custodial e logo após, abordaremos de modo pontual como se dá a mediação implícita e explícita (seção 2.2).

3.1 Mediação custodial e pós-custodial

Ao considerar que a informação toma existência por meio de dispositivos, Perroti (2016) apresenta 3 (três) paradigmas culturais que estão na base dos dispositivos de informação, são eles: paradigmas da conservação cultural, da difusão cultural e da apropriação cultural. Dessa forma, Perroti (2016) considera as bibliotecas como equipamentos culturais e as classifica em 3 (três) modalidades de dispositivos no campo sociocultural: a Biblioteca *Templum*, no qual remete a guarda e preservação da memória social. A Biblioteca *Emporium*, em que a difusão cultural tornou-se uma necessidade, e a Biblioteca *Forum*:

A **Biblioteca *Forum*** implica não somente a oferta cultural, própria dos modelos difusionistas; integra também, e especialmente, a demanda a suas configurações e dinâmicas, estabelecendo vínculos e pontes, a partir da diversidade que a caracteriza, ou seja, reconhecendo e articulando diferenças em diálogos nem sempre fáceis ou passíveis de concordância final, mas sempre geradores, estimulantes e culturalmente vivos e ricos. (PERROTI, 2016, p. 21, grifo nosso).

Em relação ao paradigma da difusão cultural e da apropriação cultural, Mazzeto (2022, p. 186) explica que,

No paradigma da difusão cultural, as atividades de recuperação, acesso e uso da informação começou a ganhar importância, e, com isso, as bibliotecas começaram a voltar suas ações para a democratização do acesso e uso da informação, tendo como objetivo torna-la um ambiente de promoção da educação e emancipação dos indivíduos. Já no paradigma da apropriação cultural, a relevância das ações de mediação tornou-se evidente, com vistas a favorecer o acesso e uso da informação privilegiando o diálogo, a troca de informações e o compartilhamento, condições necessárias para o processo de construção de conhecimentos e apropriação de conteúdos, matéria prima para a formação de sujeitos protagonistas sociais e culturais.

Armando Malheiro da Silva pesquisa sobre a CI e suas relações interdisciplinares, apresentando os paradigmas custodial e pós-custodial. Na custodial, a biblioteca centra-se na custódia e na preservação dos documentos, enquanto na pós-custodial a biblioteca prioriza o acesso e o usuário (SILVA, 2009).

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) estão influenciando a maneira de viver dos indivíduos, seja no trabalho, educação, economia, saúde, política e social. Como pode ser analisado no Relatório *We are social*⁹ disponibilizado no portal Digital (2022) Brasil¹⁰, em janeiro de 2022, havia no Brasil cerca de 171,5 milhões de usuários das plataformas de conteúdo e de redes sociais, equivalente a 79,9% da população total do país. Por conseguinte,

⁹ Colaboração entre as empresas de marketing digital *We Are Social* (Reino Unido) e *Hootsuite* (EUA).

¹⁰ Para mais detalhes, ver: <https://datareportal.com/reports/digital-2022-brazil>

a plataforma de circulação e conteúdo *YouTube* é a mais utilizada, apresentando aproximadamente 138 milhões de usuários, ficando abaixo das redes sociais *Instagram* e *Facebook*, respectivamente. Para Silva e Furtado (2019, p. 26),

Evidencia-se, assim, um paradigma tecno-informacional, que tem como matéria-prima as Tecnologias de Informação (TI) e, posteriormente, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), cuja base está centrada nas redes e ambientes digitais, ampliando as novas formas de comunicar, relacionar e disponibilizar informações nas sociedades (civis e jurídicas).

Nesse sentido, conforme Abreu (2020, p. 29), as bibliotecas, por exemplo, tiveram que adequar suas atividades, com a finalidade de “[...] adotar uma prática de mediação mais adequada para a realidade atual. As relações e contatos entre bibliotecários e usuários passaram a acontecer à distância, com a utilização da internet e dos computadores”. Para compreendermos melhor o conceito de mediação da informação em plataformas digitais, vale ressaltar os paradigmas da ciência da informação referentes ao processo de mediação, sendo eles, os paradigmas custodial e pós-custodial.

Em relação ao paradigma custodial, “o objetivo principal era a guarda da informação e não o acesso a ela.” (FARIAS, 2018, p. 8). Segundo a autora, “o paradigma custodial traz consigo a ideia de um trabalho **mais tecnicista, de guarda e preservação**, em que **o acesso não era prioridade**.” (FARIAS, 2018, p. 9, grifo nosso). Logo após a Segunda Guerra Mundial e a evolução tecnológica, ocorre uma mudança para o paradigma pós-custodial, em que a mediação prioriza mais o utilizador¹¹ e o acesso à informação, ou seja, “voltado para um serviço que atenda às necessidades informacionais do utilizador, de acordo com suas especificidades e diversidades.” (FARIAS, 2018, p. 9). Em relação à mediação custodial:

Como se pode perceber, a mediação custodial não foi totalmente extinta, até hoje percebem-se vestígios da herança da má biblioteca, e ainda perdura a mediação passiva, do tipo que não facilita a vida do leitor e que não colabora para a perpetuação do conhecimento. Bibliotecários que, em seus campos de atuação, são profissionais passivos, à espera de algum leitor interessado no material armazenado na biblioteca. Por mais que a internet disponibilize um repertório de informações inseridas nas diversas bases de dados das áreas do conhecimento, mesmo assim ainda tem leitor que sai da biblioteca frustrado, sem encontrar ou receber a informação desejada. (ABREU, 2020, p. 30).

Nesse ponto, apresentamos no quadro 3 um comparativo entre as mediações custodial e pós-custodial:

¹¹ É um conceito trabalhado em Portugal que tem o mesmo significado semântico de usuário, mas nesta pesquisa optamos pelo emprego do termo usuário.

Quadro 3 - Comparativo de mediação custodial e mediação pós-custodial

	Tipos de mediação da informação	
	Mediação Custodial	Mediação Pós-Custodial
Contexto histórico	Após Revolução Francesa; Meados do século XIX.	Após Segunda Guerra Mundial; Avanço tecnológico;
Objetivo	Guarda da informação; Preservação.	Centrada no utilizador e no acesso à informação.
Características	Historicista, patrimonialista e tecnicista; Mediação passiva.	Mediação institucional; Mediação distribuída e/ou partilhada; Mediação cumulativa.

Fonte: Abreu (2020), Farias (2018) e Ribeiro (2010).

Devido à implementação de diversos serviços de informação na *web*, desenvolve-se uma nova forma de mediação, fruto do paradigma pós-custodial (FARIAS, 2018). Desse modo, a mediação pós-custodial caracteriza-se por três tipos. Conforme Silva (2009, p. 98, grifo nosso), podem ser:

Mediação Institucional: emergente das instituições culturais tradicionais, como as Bibliotecas e os Arquivos, é exercida por mediadores especializados - os profissionais da informação e partilhada com informáticos - responsáveis pela elaboração dos websites através do qual são disponibilizados os acervos em depósito;

Mediação Distribuída e/ou partilhada: ocorre em websites e blogs promovidos por indivíduos ou organizações coletivas, existindo os mediadores que localizam, selecionam e disponibilizam conteúdos, o designer e a empresa que vendem ou fornecem de forma livre a aplicação, e os aderentes ao serviço que são convidados a intervir activamente com conteúdos e comentários.

Mediação Cumulativa: com a inovação tecnológica, o papel do produtor e utilizador cresce enormemente, desenvolvendo um tipo de mediação cumulativa que pode abranger a de designer e de programador, e que produz efeitos e é condicionada através da activa participação em comunidades que agrega.

Portanto, considera-se mediação custodial como uma mediação passiva, aquela voltada para guarda da informação do que para o acesso, contudo, essa atitude passiva começa a mudar após a Segunda Guerra Mundial, o impacto tecnológico e a explosão informacional. Nesse contexto, ocorre uma mudança “[...] em que a visão tradicional entra em crise e emerge uma nova perspectiva, a importância do utilizador passa a ser uma questão essencial para os serviços de informação.” (RIBEIRO, 2010, p. 66).

Diante dos avanços tecnológicos e do surgimento do paradigma pós-custodial, os(as) bibliotecários(as) têm se esforçado para aprimorar seus serviços. Desse modo, ao invés das bibliotecas se manterem como guardiã do conhecimento, elas:

[...] reafirmam a sua posição na era digital, tirando partido da eficaz utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), uma vez que este é meio privilegiado para a gestão, acesso e preservação da informação e do conhecimento. Assim, tendo como objetivo último a prestação de serviços de qualidade ao cidadão/cliente. (FARIAS, 2018, p. 10).

Neste contexto complexo, há um público heterogêneo, que abarcam aqueles que ainda estão se adaptando, os que ainda não fazem parte e os que nasceram nesse ambiente digital, conhecidos como nativos digitais. Para tanto, segundo Abreu (2020, p. 31), “[...] considera-se importante planejar uma mediação da informação mais assertiva, apropriada para cada realidade”. Assim, é interessante recorrer a plataformas digitais, tornando-se “[...] aquele profissional da informação que conhece e entende das mídias sociais digitais e que atua como curador digital, educador, filtro, conector, facilitador, experimentador, guia e norteador.” (GOTTSCHALG-DUQUE; SANTOS, 2018, p. 55).

3.2 Mediação implícita e explícita

Com base nos argumentos de Almeida Junior (2009), a mediação implícita ocorre sem a presença física e imediata do usuário, por exemplo, as ações realizadas no setor de processamento técnico de uma biblioteca, como a seleção, catalogação e classificação de um documento, ou serviços realizados em uma biblioteca digital. Tais atividades são compreendidas por Santos Neto (2014) como serviço interno, ou seja, toda ação que o bibliotecário desenvolve antes para que o material ou serviço esteja disponível para acesso.

Com efeito, notamos que não é necessário a presença do usuário para o(a) bibliotecário(a) desenvolver serviços e produtos, mas de acordo com Abreu (2020, p. 23) “[...] tem o usuário final como base de cada ação”.

Em relação à mediação implícita, Almeida Junior (2009, p. 92) defende que:

Defendemos que a mediação está presente em todos os fazeres do profissional da informação. Em algumas ações, no entanto, a mediação está presente de forma implícita, muito embora dirigindo e norteando todas as atividades ali desenvolvidas. O armazenamento de informações é alimentado a partir de interesses e demandas dos usuários. A política de seleção, amplamente discutida no desenvolvimento de coleções, tem o usuário final como base de sustentação. O mesmo se dá com os trabalhos de processamento das informações: têm suas ações voltadas para a recuperação de informações que atendam e satisfaçam necessidades dos usuários.

Entretanto, a mediação explícita exige a presença do usuário mesmo que não seja física. Araújo, Fernandes Junior e Nunes (2020, p. 76) afirmam que esta se dá no momento da

mediação, como “[...] por exemplo em uma entrevista de referência ou quando o bibliotecário desenvolve ações de treinamento (presenciais ou virtuais), ou ainda por meio de canais virtuais de comunicação”.

Tendo em vista esses argumentos, apresentamos o quadro 4 apontando alguns serviços onde estas mediações estão mais presentes, a fim de compreendermos o que elas significam.

Quadro 4 - Mediação implícita e explícita

		Ênfase	Serviços
Mediação Implícita	[...] a mediação implícita, ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem a presença física e imediata dos usuários. [...]. (ALMEIDA JUNIOR, 2009, p. 92-93, grifo nosso).	Relação indireta com o usuário. Não necessita da presença do usuário; (SANTOS NETO, 2014). [...] a mediação implícita acontece nas atividades meios, atividades ligadas ao processamento técnico. (ABREU, 2020, p. 24).	Elaboração de catálogos; Organização do acervo; Uso do software de gerenciamento de acervo e classificação; (FARIAS; SILVA, 2017, p. 115-116). Processos técnicos; Formação e Desenvolvimento de coleções; Atividades realizadas em Biblioteca digital. (SANTOS NETO, 2014).
Mediação Explícita	[...] A mediação explícita, por seu lado, ocorre nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, é condição <i>sine qua non</i> para sua existência, mesmo que tal presença não seja física [...]. (ALMEIDA JUNIOR, 2009, p. 93, grifo do autor).	[...] não é solicitada a interferência concreta e presencial do profissional da informação. (ALMEIDA JUNIOR, 2009, p. 93). [...] acontece nas atividades fins dos equipamentos informacionais, atividades do serviço de referência [...]. (ABREU, 2020, p. 24).	Serviço de referência; Serviço de informação utilitária; Mediação nos serviços de informação de estímulo à cultura; Mediação para a leitura; Mediação no processo de pesquisa. (SILVA; FARIAS, 2017, p. 117-119).

Fonte: Abreu (2020), Silva e Farias (2017), Almeida Junior (2009) e Santos Neto (2014).

Diante do quadro apresentado, visualizamos alguns serviços em que essas mediações são desenvolvidas, as redes sociais e atividades realizadas em Biblioteca Digital (BD), por exemplo, fazem parte da mediação implícita. Todavia, há mediação de caráter implícito e que apresenta subsídios de mediação explícita, como exemplo, a mediação no campo do uso das fontes de informação (SILVA; FARIAS, 2017).

Nesse sentido, a mediação em plataformas digitais se dá no âmbito do paradigma pós-custodial e caracteriza-se como implícita, mas que apresenta subsídios de mediação explícita, visto que o *Instagram*, *Facebook*, *Youtube*, exemplos de plataformas digitais, envolvem o compartilhamento e divulgação da informação, onde a interação se faz necessária entre mediador e usuário.

Sendo assim, percebemos que os conceitos de mediação da informação complementam-se. Porém, agora, leva-se em consideração suportes informacionais diversos, onde a mediação dependerá do ambiente, da estrutura e dos instrumentos necessários (SANTOS NETO, 2014).

4 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: atuação e competências do bibliotecário

Com o aprimoramento das tecnologias, surgem novas formas de mediação entre o bibliotecário e o usuário. Em relação à atuação profissional, Valentim (2000, p. 136) comenta que o profissional da informação deve, antes de tudo:

[...] perceber qual realidade está vivenciando, primeiramente entender o ambiente em que atua, num segundo momento criar mecanismos eficientes de atuação na sociedade e, finalizando, enfrentar as mudanças cada vez maiores, antecipando-se às necessidades futuras da sociedade.

Nesse sentido, a atuação do profissional da informação, segundo Guimarães (1997, p. 130, grifo nosso), "[...] precede necessariamente a sua **formação**, seja no âmbito da educação formal (em nível de graduação e de pós-graduação), seja em nível de educação continuada (cursos de atualização e eventos)". Embora essa declaração seja do século XX, percebemos que ainda se mostra atual.

Diante das mudanças ocasionadas pela inserção de ferramentas tecnológicas, o bibliotecário passou a fazer parte de um grupo classificado como profissionais da informação, sendo a informação o seu principal objeto de trabalho. Portanto, a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) apresenta alguns sinônimos para o bibliotecário, são eles: Bibliógrafo, Biblioteconomista, Cientista [da] informação, Consultor de informação, Especialista de informação, Gerente de informação e Gestor de informação (QUEIROZ; ARAUJO, 2020).

Desse modo, com o propósito de atender melhor os usuários do século XXI, o(a) bibliotecário(a) precisa desenvolver melhores competências profissionais e pessoais (GOTTSCHALG-DUQUE; SANTOS, 2018).

A mediação da informação na internet se tornou algo presente na vida dos profissionais da informação a partir do momento das evoluções tecnológicas. Destarte, a essência conceitual da mediação permaneceu, porém, as práticas tecnológicas mudaram. A gama de informações disponíveis traz consigo aspectos positivos e negativos. Do ponto de vista positivo, pode-se citar a facilidade e praticidade em encontrar o que se deseja – mesmo que de forma exaustiva. Por outro lado, existe o critério da confiabilidade e uso das informações dispostas no universo da Web. Diante disso, nota-se a latente necessidade de profissionais preparados para atender essas demandas específicas. Ou seja, a mediação da informação tecnológica – ou em ambientes Web – impulsionam o profissional a compreender as demandas na medida de suas especificidades e disponibilizar e/ou mediar informações de maneiras eficientes. (BARROS, 2018, p. 47).

Nesse cenário, Gottschalg-Duque e Santos (2018) alertam que somente a formação acadêmica não será suficiente para que o profissional assumam outros cargos não ligados apenas

às bibliotecas. Dessa maneira, o(a) bibliotecário(a) deve optar por uma educação continuada na busca de ampliar os conhecimentos adquiridos em sua formação, de forma a complementar sua *expertise* com cursos, estudos, treinamentos, a fim de ocupar cargos diferenciados.

Dessa forma, Guimarães (2000), ao analisar a atuação do(a) bibliotecário(a), explica-nos que:

Na atual conjuntura de grandes transformações, onde a informação é poder, e se apresenta sob diferentes formas, torna-se necessário que esse agente disponibilize aos seus usuários, produtos e serviços diversificados, com qualidade e adequados às expectativas individuais da sua clientela. (GUIMARÃES, 2000, p. 25).

Para Gottschalg-Duque (2016), o profissional da informação pertencente ao século XXI conhece e sabe manusear as redes sociais digitais e torna-se o profissional que atua como curador digital, educador, filtro, conector, facilitador, experimentador, guia e norteador.

Logo, o bibliotecário do século XXI:

Assim como a habilidade de trabalhar com *Big Data* e com as TICs, o bibliotecário do século XXI, como profissional da informação precisa desenvolver e aplicar diversos tipos de competências relacionadas às necessidades de recuperação de dados, informação e conhecimento atuais. (GOTTSCHALG-DUQUE; SANTOS, 2018, p. 59).

A seguir, apresentamos o Quadro 5, baseado nos estudos de Schumaker *et al*, (2016) e Gottschalg-Duque e Santos (2018) que apresentam algumas competências para os profissionais da informação.

Quadro 5 - Competências requeridas para o(a) bibliotecário(a)

Competências profissionais	
Área	Elementos
Serviços de informação e conhecimento	<p>Reconhecer e articular necessidades de informação e conhecimento.</p> <p>Permitir o compartilhamento de conhecimento através de contatos e relações interpessoais, bem como por meio de sistemas e processos digitais ou eletrônicos.</p> <p>Priorizar o atendimento das necessidades operacionais ou estratégicas mais críticas da organização.</p> <p>Usar habilidades de gerenciamento de informação para aprender sobre um domínio, disciplina ou indústria.</p> <p>Compreender os diferentes aspectos do comportamento informacional humano.</p>

	<p>Analisar fluxos de informação e conhecimento relevantes para o contexto e as características da comunidade e os objetivos organizacionais.</p> <p>Defender a gestão e o uso efetivo de sistemas e processos de informação.</p> <p>Ensinar, treinar e desenvolver competências informacionais e habilidades associadas para as partes interessadas.</p> <p>Aplicar os principais conhecimentos relacionados ao ambiente de trabalho para apoiar a missão organizacional.</p>
Sistemas e tecnologias de informação e conhecimento	<p>Envolver várias partes interessadas na recomendação de uma arquitetura da informação necessária para toda a organização.</p> <p>Selecionar e usar ferramentas de gerenciamento de informações, como sistemas de gerenciamento de bibliotecas, sistemas de gerenciamento de conteúdo, plataformas de mídia social e ferramentas de recuperação e análise de informações.</p> <p>Desenhar interfaces para uma experiência de usuário intuitiva.</p> <p>Curar, publicar ou guardar informação em formatos utilizáveis. Selecionar e implementar sistemas de organização e conhecimento.</p> <p>Identificar sistemas e ferramentas para atender às necessidades de comunidades específicas.</p> <p>Fazer codificação usando scripts apropriados e outras ferramentas.</p> <p>Avaliar continuamente sistemas e tecnologias de informação e conhecimento.</p>
Ética da informação	<p>Reconhecer questões éticas relativas à manipulação de informações, incluindo, entre outras, a privacidade, confidencialidade e segurança da informação, propriedade intelectual, direitos autorais e liberdade intelectual.</p> <p>Ensinar, influenciar e treinar pessoas sobre esse assunto.</p> <p>Avaliar e auditar a implementação organizacional de ética da informação.</p> <p>Modelar o comportamento ético relacionado à informação. Contribuir com as políticas, procedimentos e outras iniciativas organizacionais.</p>

Fonte: Adaptado de Schumaker, 2016 apud Gottschalg-Duque; Santos, 2018, p. 60-61.

Consequentemente, nesta sociedade cada vez mais interativa e informatizada, cabe ao bibliotecário:

[...] participar como bibliotecário-educador, incentivando os usuários das bibliotecas (incluindo os potenciais usuários) a serem prosumers - produtores e consumidores de informação ao mesmo tempo. Nesse papel, o bibliotecário participaria ativamente na transformação da sociedade. (BRITO, 2014, p. 63).

Contudo, para que isso ocorra é necessário que o(a) bibliotecário(a) adquira novas habilidades, seja na organização da informação ou em relação a sua função social. Com o aparecimento de diferentes plataformas digitais, as bibliotecas, por exemplo, tiveram que

implementar tais ferramentas para que a comunicação com seus usuários fosse mais eficaz, bem como a divulgação de seus serviços e produtos, tornando-se assim mais visível e alcançando mais espaços.

Destarte, Brito (2014) nos afirma que somente o acesso aos recursos informacionais não basta, a mediação torna-se fundamental para formar cidadãos críticos e competentes em informação e em mídia. Desse modo, faz-se necessário o desenvolvimento de competências para o uso da informação. Nesse sentido, a autora comenta que cabe ao(a) bibliotecário(a) atuar como mediador e como agente promotor da competência info-midiática, na busca de desenvolver as competências dos usuários, a fim de encontrar a apropriação da informação e gerar novos conhecimentos.

Ser competente em informação e em mídia significa usar diversos meios, fontes de informação e canais na vida privada, profissional e pública. É saber qual informação buscar, pra quê, onde, quando e como obtê-la. Além do saber relacionado à informação e às tecnologias de comunicação, a competência info-midiática abrange o aprendizado, o pensamento crítico e as habilidades de interpretação. (BRITO, 2014, p. 67).

Ao discutir o conceito de competência em informação em BUs, Mazzeto (2022, p. 43) a compreende como:

[...] uma prática sociotécnica que permite reconhecer quando a informação é necessária e, a partir disso, saber localizar, avaliar, e utilizar a informação de forma eficaz, crítica e ética. Trata-se, portanto, de uma ação complexa e contínua no universo informacional.

Nesse sentido, Zaninelli *et al.* (2016, p. 171) listam algumas características consideradas importantes para um(a) bibliotecário(a) do século XXI, são estas: “[...] habilidades de comunicação, gestão de mudanças, habilidades complementares em Tecnologia da informação (TI), habilidades de liderança, habilidades de marketing, habilidades de gerenciamento de projetos e envolvimento da comunidade”. Dessa forma, o(a) bibliotecário(a) junto com sua equipe deverão buscar por capacitação e atualização contínua, com o propósito de atender às diferentes demandas dos usuários e de manter seus locais de trabalho atrativos, dinamizados, informatizados, flexíveis e adaptados.

4.1 Mediação digital da informação

O estudo do Comitê Gestor da Internet (CGI.br) "Educação em um cenário de plataformização e de economia dos dados: problemas e conceitos" ¹² alerta aos interesses que estão por trás das plataformas, no qual se centra cada vez mais na economia, tornando-se um espaço monetizado dos dados pessoais.

Desse modo, consideramos pertinente um olhar cauto na hora de mapear esse cenário "[...] para não correr o risco de torná-lo pelo que ele não é: um jogo desinteressado [...]" (EVANGELISTA, 2022, p. 6). Acreditamos ser importante mencionar as preocupações elencadas no estudo "Educação em um cenário de plataformização e de economia dos dados: problemas e conceitos", como, por exemplo, a entrada irrestrita dessas plataformas na educação, no qual os dados pessoais e metadados são compartilhados e armazenados nesses espaços tecnológicos.

Outra questão que nos preocupa, trata-se da ausência de regulação para explicar as responsabilidades na contratação das plataformas privadas. Sendo assim, consideramos estas preocupações, visto que a Biblioteca também está inserida nesse cenário, onde cada vez mais bibliotecários(as) utilizam os serviços oferecidos pelas plataformas para realizar a mediação com os usuários.

Em relação ao conceito de Plataforma Digital (PD), vale ressaltar que envolve diferentes classificações. A partir de Brandão (2017), compreendemos que Plataforma Digital (PD) é um sistema de base tecnológica e humana que desempenha o papel disseminador da informação e consiste na disponibilização da comunicação, em que alicerçam os diferentes serviços de informação, funcionando como elo entre cidadão e a administração pública. Notamos que a interação e a comunicação são fatores relevantes que caracterizam as PDs, a fim de aproximar mais o usuário e torná-los participativos no processo de mediação (FARIAS, 2018).

Ainda em relação ao conceito de PD, Jonas Valente as define como:

[...] sistemas tecnológicos que funcionam como mediadores ativos de interações, comunicações e transações entre indivíduos e organizações operando sobre uma base tecnológica digital conectada, especialmente no âmbito da Internet, provendo serviços calcados nessas conexões, fortemente lastreados na coleta e processamento de dados e marcados por efeitos de rede. (VALENTE, 2019, p. 170).

¹² Elaborado por vários colaboradores, disponível em:

https://cgi.br/media/docs/publicacoes/1/20220929112852/educacao_em_um_cenario_de_plataformiza%C3%A7ao_e_de_economia_de_dados_problemas_e_conceitos.pdf

Embora as PDs sejam espaços/bases/ou sistemas tecnológicos constituídos por *hardware* e *software*, são também operadas por humanos na busca de promover o acesso, apropriação, disseminação, gestão da informação, além de disponibilizar a comunicação entre os usuários.

Nesse contexto, Santos e Duarte (2018) apresentam o quadro 6 com alguns dos dispositivos de comunicação da *web* social mais utilizados atualmente pelos sujeitos.

Quadro 6 - Principais dispositivos de comunicação da *web* social

Dispositivos de comunicação da <i>web</i> social	Principais funções dos dispositivos	Tipo de ações que podem ser desenvolvidas pelas bibliotecas
<i>Facebook</i>	Dispositivo direcionado à formação e ao desenvolvimento de redes sociais. Também existem as chamadas “fanpages”, páginas que apresentam temas de interesse dos sujeitos.	O Facebook também pode disponibilizar informações tanto da biblioteca quanto de demais instituições, além das informações ligadas ao desenvolvimento da área do conhecimento da biblioteca, para manter os usuários atualizados. Por meio desse dispositivo, os usuários podem interagir entre si e com a biblioteca, favorecendo a aproximação de usuários com características comuns, potencializando a formação de redes sociais.
<i>Twitter</i>	É possível escrever apenas textos pequenos de até 140 caracteres. Exige que os sujeitos apresentem a informação de maneira breve e direta. Isso pode lhes poupar o tempo no acesso à informação.	Possibilita a interlocução entre os sujeitos, aproximando usuários e bibliotecários e favorecendo a relação de sujeitos com afinidades. Através desse dispositivo, a biblioteca pode apresentar links de acesso às informações na web, como também notícias em geral.
<i>YouTube</i>	Potencializa a formação e o desenvolvimento de redes sociais, além da participação mais ativa dos usuários. Permite a disponibilização, o compartilhamento, o acesso e os comentários sobre vídeos na web.	A biblioteca pode criar vídeos que apresentem seu ambiente físico e as fontes de informações e esclarecer como se desenvolvem as atividades em seu ambiente. Além disso, podem disponibilizar vídeos e imagens dos eventos que ocorrem em seu espaço, registrando-os e possibilitando que um maior número de usuários possa ter acesso.
<i>Blog</i>	Favorece a interação entre os sujeitos, fortalecendo e ampliando a possibilidade de desenvolvimento de redes sociais. Possibilita a disponibilização de textos de grandes dimensões ou reduzidos.	Esse dispositivo pode ser utilizado para divulgar informações sobre a biblioteca, eventos e notícias do campo do conhecimento em que a biblioteca trabalha. Pode favorecer a disponibilização de textos longos e permitir que os usuários apresentem suas ideias, troquem informações e compartilhem seu ponto de vista sobre o texto.
<i>Whatsapp</i>	Interação em tempo real entre os sujeitos, pode promover a comunicação entre dois ou mais sujeitos.	Através desse dispositivo, pode ocorrer a troca de qualquer tipo de informação; dispositivo mais propício para esclarecer dúvidas. Uma característica desse dispositivo é a possibilidade de criação de grupos, favorecendo a formação de redes de discussão.

Instagram	Possibilita a disponibilização e o compartilhamento de imagens e vídeos curtos entre os sujeitos em ambiente virtual.	A biblioteca poderá disponibilizar imagens do seu ambiente físico, dos seus profissionais e das atividades desenvolvidas em seu espaço. Através da apresentação das imagens, os usuários inscritos no dispositivo poderão comentar as fotos.
------------------	---	--

Fonte: Santos e Duarte (2018, p. 35).

É importante deixar claro que a mediação realizada de maneira tradicional¹³ não tende a ser extinta, mas sim aprimorada às novas demandas. Nesse sentido, Barros (2018, p. 46-47) nos explica que:

Por sua vez, o ser humano carrega consigo as características culturais, sociais, cognitivas, etc., por isso a mediação tecnológica engloba todos esses aspectos. Portanto, a mediação tradicional não vem a ser substituída por uma nova forma, mas sim agregada às novas características. A interação através de um computador pode ser vista como uma extensão das atividades humanas, na qual a internet também corrobora para o processo de mediação e compartilhamento das informações. As possibilidades foram ampliadas a partir de então, cabendo assim as Unidades de Informação (bibliotecas, arquivos, museus, centros de documentação) usufruir da melhor maneira possível para propiciar ao usuário a melhor experiência da busca de informação e conhecimento. Como impacto das evoluções tecnológicas, observa-se a mudança nas próprias relações entre os sujeitos, refletindo assim na forma de interação e participação social e cultural das pessoas.

Ao mapear as ações, serviços e soluções implementadas pelas BUs durante o período pandêmico, Mazzeto (2022) acredita que a inovação está em oferecer novos espaços de compartilhamento e aperfeiçoamento no uso da informação e da experiência do usuário, e que a prática biblioteconômica está presente desde a estratégia de adaptação até a disseminação de informação aos usuários, por meio das plataformas de e-mail e redes sociais.

Logo, Mazzeto (2022, p. 212) considerou que,

[...] as vantagens tecnológicas elencadas como “novas competências” são meios, mas não substituem as instituições, são recursos que adequados e contextualizados auxiliam na práxis bibliotecária, no sentido que revitalizam os processos de gestão, acesso e disseminação da informação tanto para a comunidade acadêmica quanto para a sociedade, cujo objetivo maior seja aumentar a qualidade dos serviços de um modo geral.

Outrossim, Ventura (2021), por meio de sua pesquisa “Representação da Informação nas Plataformas Digitais dos Serviços de Arquivo: estudo comparativo e proposta de modelo”,

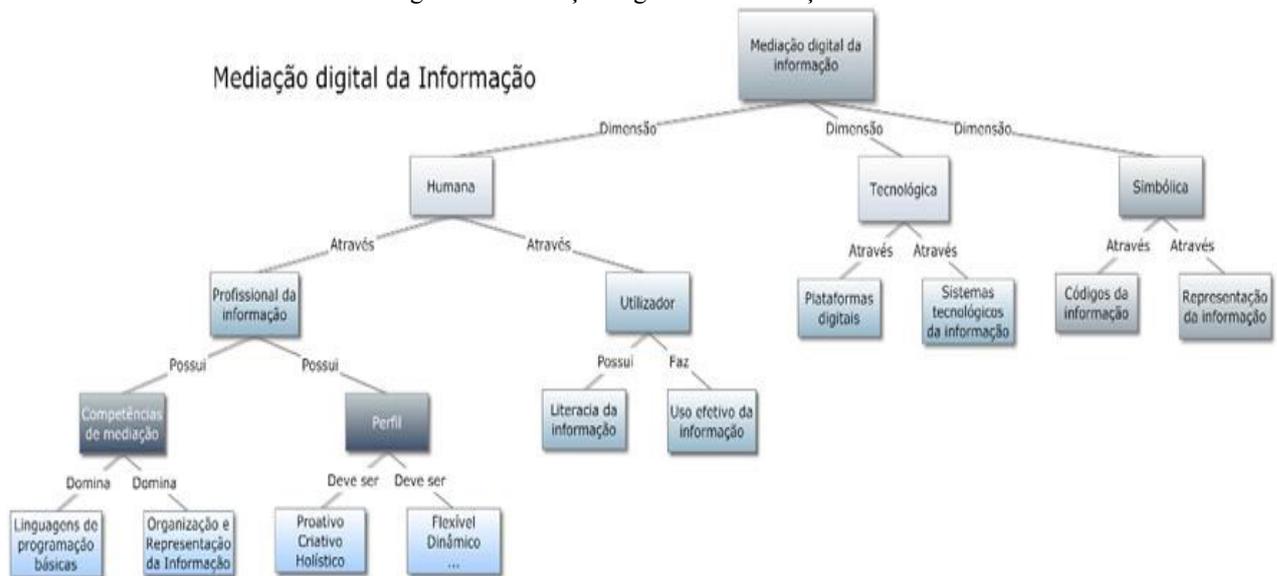
¹³ “[...] Mediar através de ações tradicionais como a entrevista de referência, contação de histórias, como também a seleção de materiais e seu tratamento técnico e temático” (SANTOS NETO, 2014, p. 97).

esclarece que o processo de mediação se dá no modo como a informação é representada, tendo como centro desse processo o utilizador. Ainda segundo a autora:

Nas plataformas digitais, as formas de organização e representação da informação integram o processo de mediação digital da informação e têm como objetivo final alcançar o sucesso na sua recuperação. A ORI utiliza um conjunto de esquemas que visam organizar a informação e o conhecimento; são os chamados sistemas de organização da informação e do conhecimento (KOS). Dentre estes destacam-se as classificações, os tesouros, as taxonomias e outras ferramentas da web semântica. (VENTURA, 2021, p. 102).

A seguir, apresentamos a figura 2 com o propósito de compreendermos o conceito de mediação no âmbito digital.

Figura 2 - Mediação digital da informação



Fonte: Ventura (2019) apud Ventura (2021).

Conforme apresentado na Figura acima, “o conceito de mediação digital da informação congrega três dimensões – humana (profissional da informação), tecnológica (plataforma digital) e simbólica (códigos da informação representada)” (VENTURA, 2021, p. 101). Segundo a Figura 2, na dimensão humana, é necessário que o usuário tenha competências de literacia da informação para o uso efetivo da informação. Ademais, a mediação digital na dimensão tecnológica se dá por plataformas digitais e sistemas tecnológicos de informação.

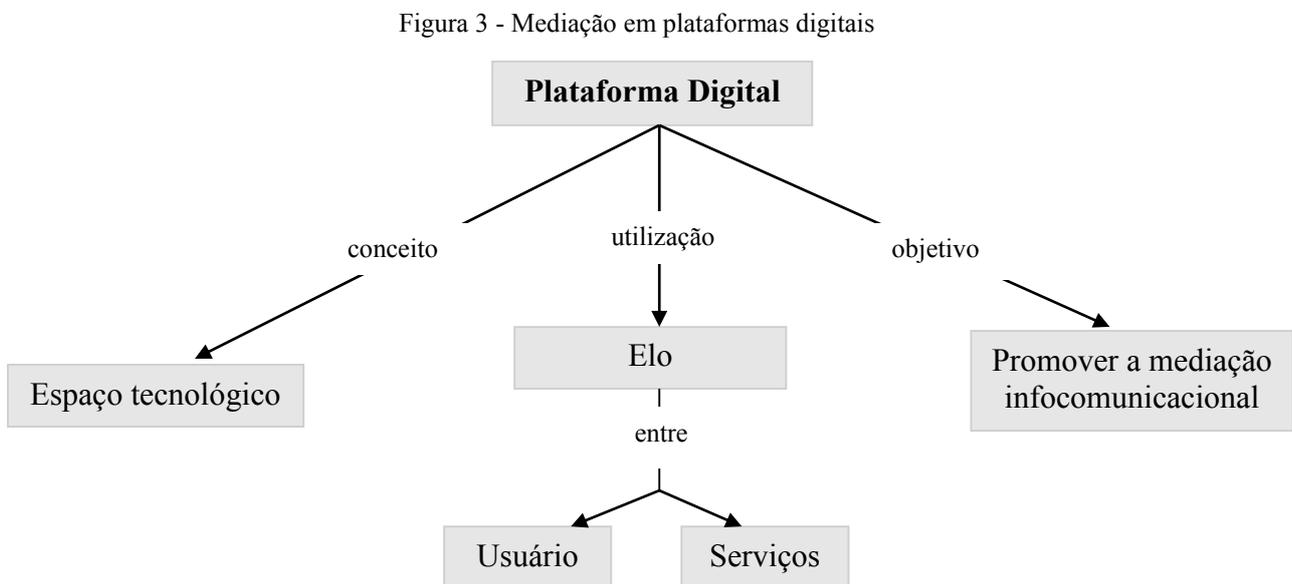
Desse modo, as plataformas digitais possibilitaram o acesso à informação e a propagação de serviços, sejam públicos ou privados, no qual o utilizador torna-se participante no processo de mediação (FARIAS, 2018). Logo, a PD funciona como um elo entre a organização e o usuário, para suprir demandas informacionais e aproximando-se mais do usuário através de plataformas de interação e comunicação.

À vista disso, tal mediação não necessitará da presença imediata do usuário para o desenvolvimento do serviço ou produto. Mas, dependendo do contexto e da plataforma digital, terá a presença da mediação explícita, onde ocorre uma interação tanto do mediador como do usuário.

O modo como eles medeiam dependerá tanto do ambiente em que será mediado, como também da estrutura e dos instrumentos necessários para mediar. Eles poderão utilizar ferramentas web, a internet, o serviço de referência online, mediar através de ações tradicionais como a entrevista de referência, contação de histórias, como também a seleção de materiais e seu tratamento técnico e temático. Os bibliotecários medeiam suportes informacionais (não apenas informação científica e/ou produzida no âmbito acadêmico), mas medeiam todo e qualquer tipo de informação, seja ela textual, visual ou sonora. (SANTOS NETO, 2014, p. 97).

Portanto, a mediação da informação em plataformas digitais envolve toda ação de interferência do bibliotecário, seja implícita ou explícita, com ou sem a presença imediata do usuário. É desenvolvida desde o planejamento até a disseminação da informação, tendo o usuário final como base de cada ação, a fim de promover o acesso e a apropriação da informação, de forma segura e confiável.

Com o intuito de compreendermos a mediação da informação por meio das plataformas digitais, apresentamos a Figura 3.



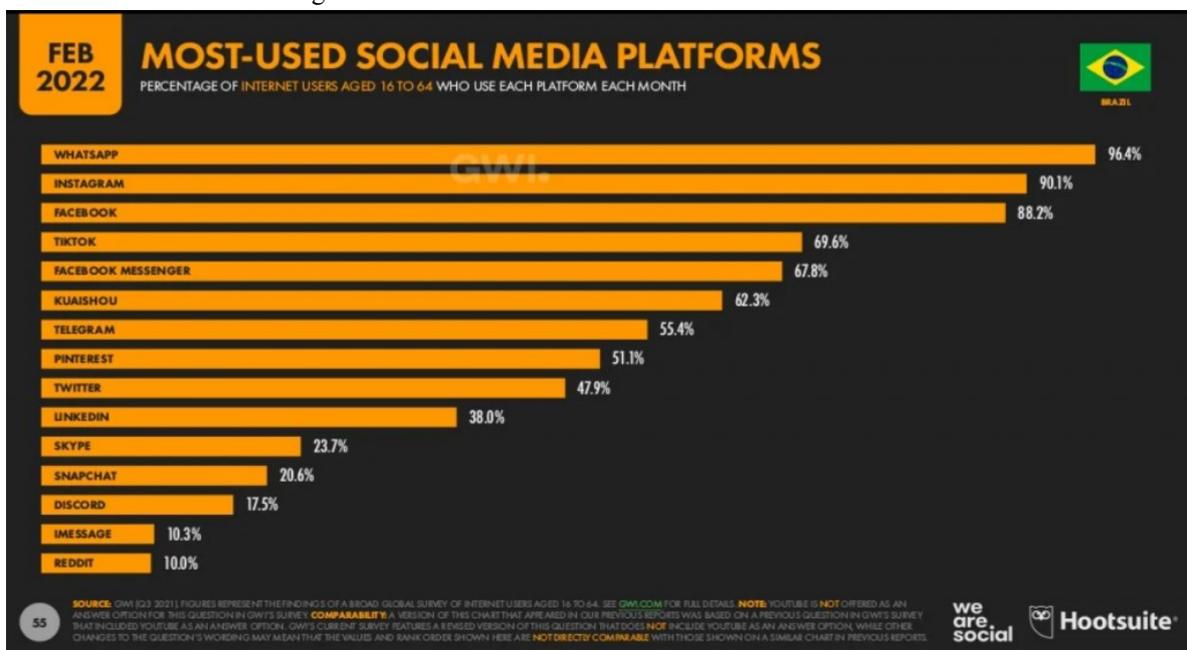
Fonte: baseado em Brandão (2017), Passarelli (2014).

De acordo com Farias (2018), com o advento da internet, as bibliotecas puderam expandir seus serviços, utilizando ferramentas de interação e comunicação, para aproximar

mais o usuário da biblioteca e os tornar mais participantes no processo de mediação e de busca por informação.

O Portal Digital (2022), onde está disponibilizado o Relatório *We are social*¹⁴, apresenta as plataformas de redes sociais mais utilizadas no Brasil, na Figura 4 podemos visualizá-las. Destacam-se o *WhatsApp*, *Instagram* e *Facebook*, vale ressaltar que as bibliotecas utilizam as plataformas de redes sociais para promover seus serviços, além de plataformas institucionais que funcionam para gerenciar a informação e atender as demandas solicitadas pelos usuários.

Figura 4 - Plataformas de redes sociais mais utilizadas



Fonte: DATAREPORTAL (2022).

¹⁴ Para mais detalhes, ver: <https://wearesocial.com/uk/sport/>

Para mais detalhes, ver:

https://www.hootsuite.com/pt?utm_medium=sponsored_media_and_promotion&utm_source=campaign&utm_content=analysis_article&utm_campaign=all-tier_1_campaigns-digital_trends_2022-glo-none----Kepios---2022

5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

5.1 Ações de mediação implícita na ambiência das plataformas digitais

No que tange a mediação implícita no contexto das plataformas digitais, a revisão de literatura nos ajudou a identificar que se dá, por exemplo, por meio das ações de planejamento, produção, elaboração de materiais e conteúdo, bem como pela representação e organização da informação. Essas ações são vistas como serviços internos e que não precisam da presença do usuário para que se realize. Na concepção dos respondentes, as plataformas são utilizadas com o propósito de divulgar serviços, propiciar a comunicação e estabelecer a interação, funcionando como elo entre os usuários e a unidade.

Em relação a utilização das PDs, percebemos que essas ferramentas propiciam mais visibilidade e ampliam as possibilidades de disseminar a informação. Uma das contribuições das PDs, é a ampliação da interação, comunicação e também no aumento das atividades de mediação da informação do(a) bibliotecário(a) (SANTOS; DUARTE, 2018).

Nessa perspectiva, percebemos que Almeida Junior (2015) considerou que a mediação da informação está presente desde a concepção de um serviço, sendo necessário todo um **processo** para que o serviço e/ou produto seja disponibilizado aos usuários. No entanto, disponibilizar o acesso à informação não basta, é fundamental que o usuário atribua significados, sendo assim, a **apropriação** da informação despertará no usuário **novas necessidades informacionais**, sendo a informação geradora de conflitos.

Destarte, Santos e Duarte (2018) afirmam que quando um sujeito se apropria de uma informação, por meio de uma interação direta com outro ou de um instrumento mediador, ele pode socializar, com convicção e segurança, esse novo conhecimento. Nesse sentido, a apropriação da informação defendida por Almeida Junior (2015) contribui para o crescimento social.

Nessa concepção da mediação da informação, Santos e Duarte (2018, p. 27) acreditam que,

[...] Por meio das ações de mediação da informação realizadas na biblioteca universitária, o usuário pode identificar informações que satisfaçam sua necessidade informacional, esclareçam suas dúvidas e estimulem a criatividade e a criação de ideias, a fim de que o usuário possa produzir e comunicar novos achados e propostas. Nesse processo, cada ação e atividade contribuirão de modo diferente e complementar, em relação à localização, ao acesso à informação, à discussão, à interação sobre essa informação, até a apropriação.

Santos Neto e Almeida Junior (2017, p. 261), ao abordarem o caráter implícito da mediação da informação no âmbito de trabalho do(a) bibliotecário(a), acreditam que,

Os bibliotecários, em sua maioria, ainda não têm uma noção clara de que seu trabalho nos serviços meios são também trabalhos de mediação da informação. Também não têm claro que interferem o tempo inteiro em seus processos e práticas informacionais. Defende-se que as ações de interferência dos bibliotecários, não só asseguram um fazer ético, mas procuram também desempenhar sua função social nos processos informacionais que fundam a sociedade biblioteconômica e continuam a ser processados nos novos ambientes e contextos.

Logo, percebemos o(a) bibliotecário(a) como sujeitos de ação protagonista, visto que suas ações interferem na mediação da informação, sendo a informação socialmente construída. Além disso, percebemos o elo entre a mediação da informação e as PDs, no qual o(a) bibliotecário(a) utiliza outro espaço, sendo este o digital e/ou virtual para auxiliar os usuários a entenderem a complexidade da informação de maneira a compreender,

[...] a lógica de organização da biblioteca e envolver outros dispositivos de informação, outros ambientes informacionais, sejam físicos ou virtuais, com o fim de esclarecer dúvidas e potencializar a competência e o comportamento informacional, por meio de ações simples, como saber onde buscar as informações e quais as fontes que são confiáveis.” (SANTOS; DUARTE, 2018, p. 29).

Nesse sentido, por meio da vivência adquirida no estágio curricular na BC, a autora pôde conhecer os serviços desenvolvidos pelos setores trabalhados nesta pesquisa, a BD, por exemplo, é responsável pela publicização de monografias, dissertações e teses no portal. Assim, a BD tem o propósito de tornar público esses trabalhos, e constitui-se por 3 sistemas, o TEDE2, o Repositório Institucional e o Repositório de Monografias.

Em vista disso, o setor de Periódicos Eletrônicos é responsável pelo acesso, visibilidade, hospedagem e capacitação quanto à editoração das revistas publicadas na UFMA. Realizam atividades de inserção no portal da UFMA, reuniões com equipes editoriais, além de desenvolver revisões de artigos e fornecerem treinamentos, orientações e atendimentos.

Para efetuar tais serviços, é fundamental que os(as) bibliotecários(as) estejam atentos a redes de computadores, adquirir conhecimento de *softwares*, possuir aptidão por normalização, além de conhecer o *Journal Systems* (OJS) e bases de dados. A cada setor, a autora observa a necessidade de estar ligada ao meio digital, possuir flexibilidade, conhecer ferramentas de gestão, conhecimentos de *softwares* de organização de acervo e catalogação, conhecimento de informática e de outras áreas.

A DAU da BC/UFMA realiza visitas orientadas, feitas por solicitação pelos professores, promove treinamentos, palestras e eventos, assim como cadastros, renovações e empréstimos. No setor de referência e informação, o serviço que a autora cumpriu como estagiária curricular foi o inventário – instrumento que ajuda a criar indicadores de perda e deterioração do material informacional. Tal instrumento consiste na conferência do material informacional disponível, com o propósito de manter o catálogo atualizado. No quadro 7, apresentamos ações de mediação implícita observadas na BC/UFMA.

Quadro 7 - Mediação implícita na BC/UFMA

Divisão	Sector	Mediação Implícita
Divisão de Processamento Técnico e Informação Digital (DPTID);	Biblioteca Digital (BD)	Organização e representação da informação; Inserção dos dados no sistema; Gerenciamento da produção acadêmica.
	Periódicos Eletrônicos	Inserção e armazenamento de revistas no portal.
Divisão de Atendimento ao Usuário (DAU).	Sector de referência	Inventário, que consiste na conferência do material informacional disponível, com o propósito de manter o catálogo atualizado, instrumento que ajuda a criar indicadores de perda e deterioração do material informacional.

Fonte: elaborado pela autora.

No primeiro item do questionário, que se refere ao grau de escolaridade, do total de 6 (seis) respondentes, constatamos que somente uma bibliotecária possui doutorado e duas mestrado. Portanto, percebemos como ponto positivo, pois notamos que este profissional busca a capacitação, que é fundamental para conseguir acompanhar as tendências da área, atender às diferentes demandas dos usuários e atuando para manter seus locais de trabalhos diversificados, atrativos e atualizados.

Conforme vimos na seção 3, somente a formação acadêmica não é mais suficiente, sendo fundamental investir na educação continuada, com a finalidade de ampliar os espaços de atuação e de maneira a complementar a *expertise*. Nesse sentido, o(a) bibliotecário(a) que adotar as PDs em seus locais de trabalho devem atuar como curador(a) digital, participar como bibliotecário(a) educador(a), conector(a), facilitador(a), guia e norteador(a).

Como já discutido nesta pesquisa, no contexto das PDs, o(a) bibliotecário(a) deve atuar como mediador(a) e como agente promotor(a) da competência info-midiática, de modo a

desenvolver as competências dos usuários, buscando a apropriação da informação e a geração de conhecimento.

Ao contextualizar as contribuições dos dispositivos de comunicação da *web* social no ambiente da biblioteca universitária, Santos e Duarte (2018, p. 22-23) afirmam que a BU deve,

[...] volta-se para o crescimento cultural, cognitivo e econômico dos sujeitos; a necessidade de desenvolver, nos futuros profissionais das diversas áreas, competências e comportamento informacional, entre as múltiplas e distintas habilidades exigidas.

Outro ponto positivo, é que as bibliotecárias da BC usam ferramentas de gerenciamento de informações, como sistemas de gerenciamento de bibliotecas, sistemas de gerenciamento de conteúdo, plataformas de mídia social, consideradas competências da área de sistema e tecnologia da informação, mencionadas na seção 4 por meio do quadro 6.

Com o objetivo específico de identificar as plataformas digitais utilizadas pela BC/UFMA, constatamos, por meio da pergunta 5 (cinco) do questionário, que as PDs mais utilizadas são: plataforma de rede social *Instagram* e a plataforma de comunicação *e-mail*.

No que tange as plataformas digitais disponíveis na BC, identificamos:

- 1) Plataforma de rede social *Instagram*;
- 2) Plataforma de comunicação *E-mail*;
- 3) Repositórios digitais da UFMA;
- 4) Plataforma de conteúdo *YouTube*.

Embora o *e-mail* seja uma plataforma de comunicação importante, acreditamos que a plataforma *Whatsapp* – tendo em vista os recursos que esta ferramenta oferece, também poderia ser utilizada como espaço para esclarecer dúvidas e trocar qualquer tipo de informação, como mencionado na subseção 4.1. Vale ressaltar que consideramos fundamental se ater às responsabilidades na contratação ou na adoção das plataformas privadas.

Em relação aos serviços veiculados por estas plataformas, identificamos os seguintes serviços prestados:

- 1) Disseminação seletiva da informação;
- 2) Educação de usuários;
- 3) Serviços de informação utilitária;
- 4) Ações culturais.

Concernente à BU, Santos e Duarte (2018, p. 21-22) acreditam que, como espaço que aproxima os usuários da informação, esse pode contribuir para,

[...] esclarecer dúvidas sobre os fenômenos que cercam os sujeitos; promover a apropriação de novas informações; ampliar e desenvolver novos conhecimentos e auxiliar os sujeitos a desempenharem um papel de relevância e participação ativa em qualquer ambiente.

A pergunta 4 (quatro) do questionário é aberta, no qual o respondente é livre para emitir sua opinião. Trata sobre as estratégias adotadas pelas bibliotecárias para aproximar os usuários das fontes de informação. No Quadro 8, apresentamos as respostas obtidas.

Quadro 8 - Estratégias de mediação adotadas pelas bibliotecárias da BC/UFMA

Bibliotecários	Mediação da informação
Respondente 1	Por meio de treinamentos de bases de dados e recursos informacionais da biblioteca, divulgação dos serviços e produtos por redes sociais e portal da biblioteca.
Respondente 2	Utilização de todas as formas de comunicação adotadas na biblioteca.
Respondente 3	Divulgação do Portal de Periódicos nos canais da DIB e da UFMA.
Respondente 4	Divulgação dos produtos e serviços por meio de capacitação promovida pela Biblioteca Digital e do Instagram.
Respondente 5	Orientações e treinamento sobre o uso do sistema.
Respondente 6	Mediação de conteúdo por e-mail.

Fonte: Elaborado pela autora.

Constatamos que tais ações voltam-se mais para a disseminação da informação, envolvendo treinamentos, orientações e divulgações.

Conforme vimos na subseção 4.1, a mediação digital na dimensão tecnológica se dá por plataformas digitais e sistemas tecnológicos de informação. Dessa forma, percebemos por meio das respostas obtidas pelo questionário que a plataforma mais utilizada pelos(as) bibliotecários(as) para a mediação da informação é a rede social, em especial o *Instagram*.

Nesse caso, o(a) bibliotecário(a) deve auxiliar o desenvolvimento da competência em informação nos usuários, desenvolvendo atividades como:

[...] realização de oficinas, seminários, debates e palestras sobre temas de interesse de grupos de usuários, entre outras atividades de mediação da informação. Para ele, é um desafio elaborar atividades, produtos e serviços que contribuam para o crescimento do usuário. (SANTOS; DUARTE, 2018, p. 28).

Nessa perspectiva, acreditamos que por meio das estratégias utilizadas é possível identificar a concepção das bibliotecárias sobre mediação da informação. O termo divulgação aparece com mais frequência nas respostas das 6 (seis). Na resposta “utilização de todas as formas de comunicação adotadas na biblioteca”, percebemos o trabalho das PDs que consiste na disponibilização da comunicação, funcionando como elo entre o usuário e a unidade, caracterizada pela interação e comunicação que promovem, a fim de aproximar os usuários e torná-los participantes no processo de mediação.

Santos e Duarte (2018, p. 25) acreditam que,

A comunicação e a produção do conhecimento são ações de grande importância e que têm relação direta. Quando um sujeito se apropria de uma informação, por meio de uma interação direta com outro ou de um instrumento mediador, como um livro, ele pode socializar, com convicção e segurança, esse novo conhecimento. A significação e o propósito maior da produção e da socialização do conhecimento estão associados à contribuição do crescimento social, especialmente em ambientes de natureza pública, como universidades federais e estaduais, que agregam sujeitos, independentemente de suas origens.

Logo, percebemos pelas respostas, que as estratégias de mediação adotadas pelos profissionais da BC estão centradas mais na divulgação de um serviço e/ou produto. No entanto, “[...] não basta divulgar conteúdos para os usuários, mas também preocupar-se com o significado que esses conteúdos resultarão para os usuários [...]” (SANTOS NETO; ALMEIDA JUNIOR, 2017, p. 257). Pelas respostas obtidas, percebemos mais ações de mediação explícita do que implícita, tendo em vista que a mediação explícita ocorre nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, mesmo que tal presença não seja física (ALMEIDA JUNIOR, 2009). Portanto, atividades como: treinamento (presenciais ou virtuais), orientações, mediação via *e-mail*, capacitações e canais virtuais de comunicação são consideradas ações de mediação explícita.

Assim, constatamos que as plataformas digitais utilizadas na BC/UFMA são ferramentas centradas e voltadas para a interação, comunicação, divulgação e veiculação de conteúdo. Dessa maneira, atividades como: interação, comunicação, disseminação e promoção do acesso à informação são caracterizadas como atuações de mediação explícita. No entanto, ao disponibilizar um conteúdo via plataforma digital, consideramos o processo de produção, planejamento e elaboração do conteúdo, no qual identificamos a presença da mediação implícita.

Desse modo, Santos e Duarte (2018, p. 38) destacam que,

[...] os bibliotecários precisam realizar uma gestão dos dispositivos de comunicação da web social, fazer um planejamento estratégico eficiente pautado em estudos, tanto da necessidade dos usuários relativa aos conteúdos, quanto dos recursos e procedimentos para intensificar o debate e a interação no dispositivo de comunicação.

Ao estabelecer um planejamento e pesquisa em relação ao conteúdo que será postado em plataformas digitais, podemos perceber o serviço interno do profissional que tem como base de cada ação o usuário final, ações entendidas como implícitas, pois está presente desde o momento de planejamento das ações que ocorrerão na unidade (SANTOS NETO, 2011). Desse modo, percebemos a mediação da informação em todo o fazer do profissional, não ficando restrita somente nas atividades realizadas na presença do usuário. Santos Neto (2014, p. 96) alerta que o(a) bibliotecário(a) necessita

[...] internalizar o pensamento de que interfere a todo o momento no processo de busca e recuperação pelo usuário, razão maior da atuação biblioteconômica. Sabendo que os serviços de mediação explícita são procurados pelo usuário e visualmente percebidos por eles, os bibliotecários responsáveis pelas atividades de mediação implícita deveriam ter mais conhecimento das concepções de mediação em suas atividades e do quanto elas são importantes e fundamentais para que ocorra por completo a mediação da informação.

Os recursos utilizados pelas bibliotecárias para aproximar os usuários das fontes de informação são considerados aliados, propiciando maior visibilidade e ampliação de acesso à informação, no entanto, é necessário desenvolver o elo entre ações de mediação implícitas e explícitas,

[...] voltadas para a organização, a representação, a disseminação, o acesso e o uso da informação nesses espaços virtuais, a fim de atrair os usuários e mostrar que a biblioteca também está próxima a ele no espaço virtual. Logo, ele pode ter a confiabilidade e o apoio que tem no ambiente físico da biblioteca também no espaço virtual. (SANTOS; DUARTE, 2018, p. 34).

Sendo assim, para que haja a aproximação entre os usuários e as fontes de informação,

[...] é essencial o desenvolvimento de atividades como a disseminação da informação, que possibilitam aos usuários estarem cientes das informações que poderão contribuir diretamente para ampliar seu conhecimento e realizar um processo de interlocução mais próxima com os usuários, a fim de solucionar possíveis problemas e diminuir as barreiras de acesso à informação. Somadas com todas as outras atividades desenvolvidas nas bibliotecas universitárias, essas atividades resumem-se em um objetivo – o de atender aos usuários em suas necessidades informacionais e contribuir com a construção de novos conhecimentos. (SANTOS; DUARTE, 2018, p. 28)

Na última pergunta, procuramos identificar as plataformas mais utilizadas pelos usuários para contactar os serviços da biblioteca. Identificamos que o *e-mail* é o mais utilizado para este fim. No Quadro 9, apresentamos as respostas das bibliotecárias da unidade.

Quadro 9 - Plataforma digital mais utilizada para contactar os serviços da BC/UFMA

Respondente 1	E-mail e instagram.
Respondente 2	E-mail institucional, Instagram.
Respondente 3	Página da DIB no Portal da UFMA e E-mail institucional.
Respondente 5	E-mail.
Respondente 6	E-mail.

Fonte: Elaborada pela autora.

Logo, constatamos por meio das repostas obtidas que a plataforma que mais se destaca entre os usuários da BC/UFMA é a plataforma de comunicação “[...] o e-mail não é considerado uma rede social, porém é uma das formas de acesso e de comunicação mais usual das bibliotecas” (MAZZETO, 2022, p. 141).

Considerando que o *Whatsapp* também é uma plataforma de comunicação, sugerimos um olhar cauto se caberia utilizar esta plataforma na BC, visto que poderia ser utilizada com o propósito de esclarecer dúvidas e ser mais uma possibilidade comunicação entre os usuários.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Evidenciamos, a partir da literatura, que a mediação da informação é um conceito complexo e que abarca vários elementos. Nesta pesquisa, consideramos o conceito proposto por Almeida Junior (2015) no qual destaca 5 (cinco) elementos principais: a apropriação, a interferência, o processo e os conflitos gerados pela apropriação da informação.

Almeida Junior (2009), a partir da mediação da informação, estabelece duas ações diferentes de mediação, a implícita e a explícita. Sabemos que a informação é considerada objeto de trabalho do(a) bibliotecário(a), porém, Segundo Perroti (2016, p. 9), a informação “[...] não é somente ‘coisa’, mas processo constante envolvendo troca e interlocuções dinâmicas geradoras de sentidos”. Desse modo, percebemos a importância da apropriação da informação, no qual os usuários atribuem significados e sentido a informação, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade.

No entanto, frente a quantidade exacerbada de informação veiculada em espaços tecnológicos, fruto do advento das TICs, na perspectiva da mediação da informação, contribuiu em mudanças paradigmáticas. Dessa forma, a Biblioteca, que antes preocupava-se somente com a guarda, preservação e a técnica, passou a priorizar o acesso à informação e as necessidades dos usuários. Para tanto, Silva (2009) denomina essas fases como paradigma custodial e pós-custodial, já na concepção de Perroti (2016), em relação a essa mudança, atribui 3 (três) modalidades de biblioteca, a *templum* com a visão de guarda e preservação da memória social, parecida com a concepção do paradigma custodial apresentado por Silva (2009), a biblioteca *Emporium* caracterizada pela oferta e distribuição cultural e não somente a conservação. E logo após, vem a Biblioteca *Forum*, que nos remete a um dispositivo de informação educativo, realizando ações educativas sistemáticas, onde a apropriação da informação se faz necessária.

É nesse contexto de mudanças paradigmáticas que se inserem as bibliotecas no contexto das PDs, vistas como equipamentos ou dispositivos culturais e informacionais que agem de maneira a promover não somente o acesso, mas também ações educativas, a fim de despertar novas necessidades informacionais e, por fim, a geração do conhecimento.

Por conseguinte, os espaços de atuação mudaram, pois além do espaço físico, devemos considerar a importância que o espaço digital/virtual está propiciando. Assim, a biblioteca física passou a oferecer novos espaços de difusão cultural, acesso e apropriação da informação. Todavia, tal cenário vem acompanhado de desafios que requer do profissional competências e habilidades que vão além dos conhecimentos oferecidos na graduação, por exemplo, a competência em informação.

Nessa perspectiva, constatamos por meio das respostas obtidas pelo questionário, que este profissional está se capacitando para conseguir acompanhar as tendências da área, assim como tem atuado para manter seus locais de trabalhos renovados. Dessa maneira, estabelecemos como objetivo geral investigar as plataformas digitais e como são utilizadas na perspectiva da mediação da informação.

À vista disso, os dados demonstram que as PDs mais utilizadas na BC/UFMA são as redes sociais, em especial o *Instagram*, depois as plataformas de comunicação e-mail e de conteúdo *Youtube*. Os serviços prestados por meio delas centram-se em ações culturais, educacionais e informações a respeito da unidade aos usuários. Por outro lado, evidencia-se pelas respostas, que as estratégias de mediação adotadas pelos profissionais da BC estão centradas mais na divulgação de um serviço e/ou produto. No entanto, é necessário desenvolver o elo entre ações de mediação implícitas e explícitas na sistematização desses serviços.

Além disso, percebemos por meio da literatura e dos dados obtidos pelo questionário que a mediação implícita da informação no contexto das PDs se dá no processo de produção, planejamento e elaboração do conteúdo que será disponibilizado aos usuários nos espaços digitais. Portanto, com base no estudo de Santos e Duarte (2018), compreendemos que o(a) bibliotecário(a), ao adotar recursos tecnológicos de comunicação oferecidos pela *web* social, desenvolve suas ações de mediação da informação com o propósito de se apropriar da informação e de adquirir conhecimentos.

A partir desta pesquisa, entendemos a necessidade de verificar também se o papel de mediador(a) do(a) bibliotecário(a) altera conforme o suporte. Além disso, considerando a apropriação do que é a mediação, os(as) bibliotecários(as) fazem essa mediação de forma consciente? E se tendo consciência do conceito de mediação da informação, esses profissionais concordam com o conceito proposto? Essa é uma das indagações que apresentamos, e pode se transformar em desafios investigativos para estudos futuros, diante deste cenário infocomunicacional caracterizado pela plataformização da educação.

REFERÊNCIAS

- ABREU, P. M. H. **Percepções sobre competência e mediação da informação no âmbito do acervo de livros digitais**: estudo realizado nas bibliotecas do Instituto Federal do Ceará. 2020. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/55322>. Acesso em 7 out. 2022.
- ALMEIDA JUNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 2, n. 1, 2009. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/119300>. Acesso em: 7 out. 2022.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: um conceito atualizado. *In*: BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A. dos; SILVA, R. J. da (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: Abecin, 2015. p. 9-32.
- ANNA, J. S. A biblioteca universitária no presente: de labirinto à encruzilhada em busca da biblioteca híbrida university library in the present: from labyrinth to the crossroads in search of hybrid library. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 20, n. 1, p. 6-18, 2015. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/74415>. Acesso em: 07 set. 2022.
- ARAÚJO, R. L. de; FERNANDES JÚNIOR, P. R.; NUNES, M. S. C. Mediação da informação em tempos de pandemia e isolamento social: uma análise da atuação dos sistemas de bibliotecas universitárias nas redes sociais online. **REBECIN**, São Paulo, v. 7, número especial, p. 72-89, 2020. DOI: 10.24208/rebecin.v7iespecial.194. Disponível em:
- BARROS, D. B. S. **Mediação da informação em redes sociais**: um estudo sobre a interação dos usuários da Biblioteca Central UFPA no Facebook. 2018. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Pará, Belém, 2018. Disponível em: <http://repositorio.ufpa.br/jspui/handle/2011/10711>. Acesso em: 10 set. 2022.
- BAPTISTA, E. M. D. de. Seminário Métodos e Técnicas do Trabalho Acadêmico, 2022. *In*: TEIXEIRA, D.; MARTINS, M (coord.). **Projeto de Extensão eu quero escrever**: métodos, ética e técnica da escrita acadêmica. [S. l. s. n.], 2022. Seminário online via *google meet*.
- Biblio Connect: o bibliotecário e a mediação da informação. Protagonista: Oswaldo Francisco de Almeida Junior. Mediação: Cibele Andrade Nogueira. [S. l.: s. n.], 31 jul. 2020. 1 vídeo (52 min 56 s). Publicado pelo canal Biblio Connect. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=GFdeZw9s57k&feature=youtu.be>. Acesso em: 10 nov. 2022.
- BRANDÃO, M. O cidadão e as plataformas digitais: a modernização administrativa à luz do paradigma infocomunicacional. **Prisma.com (Portugual)**, n. 22, p. 21-42, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/71290>. Acesso em: 18 set. 2022.
- BRITO, R. G. **Novas formas digitais de aprendizagem e a importância do bibliotecário como mediador para o desenvolvimento da competência info-midiática**. 2014. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão da Informação Digital) - Fundação Escola

de Sociologia e Política de São Paulo, São Paulo, 2014. Disponível em: https://www.academia.edu/15031955/Novas_formas_digitais_de_aprendizagem_e_a_importancia_do_bibliotecario_como_mediador_para_o_desenvolvimento_da_competencia_info_midiatica. Acesso em: 7 nov. 2022.

BROWN, W. **Cidadania sacrificial, neoliberalismo, capital humano e políticas de austeridade**. Tradução Juliane Bianchi Leão. Rio de Janeiro: Zazie Edições, 2018. 54 p. Disponível em: https://zazie.com.br/wp-content/uploads/2021/05/Pequena_Biblioteca_de_Ensaio_Wendy_Brown_Zazie2018.pdf. Acesso em: 10 out. 2022.

CASTELLS. M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CUNHA, M. V.; CRIVELLARI, H. M. T. O mundo do trabalho na sociedade do conhecimento e os paradoxos das profissões da informação. *In*: VALENTIM, M. L. P. (org.). **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2004. p. 39-54. Disponível em: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjTpp-I64P6AhWYD7kGHdXcA3oQFnoECAgQAQ&url=https%3A%2F%2Ffabecin.org.br%2Fwp-content%2Fuploads%2F2021%2F03%2Fatuacao-profissional.pdf&usq=AOvVaw1dwjKdERXNsDJvpV4iCPH2>. Acesso em: 25 jun. 2022.

DIGITAL 2022: Brasil. *In*: DATAREPORTAL. [S. l. s. n.], 9 fev. 2022. Disponível em: <https://datareportal.com/reports/digital-2022-brazil>. Acesso em: 20 set. 2022.

EVANGELISTA, R. A (coord.). *In*: NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR (ed.). **Educação em um cenário de plataformação e de economia dos dados: problemas e conceitos**. São Paulo, SP: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2022. *Livro eletrônico*. Disponível em: https://cgi.br/media/docs/publicacoes/1/20220929112852/educacao_em_um_cenario_de_plataformiza%C3%A7ao_e_de_economia_de_dados_problemas_e_conceitos.pdf. Acesso em: 25 nov. 2022.

FARIAS, D. D. S. **Mediação da informação através de plataformas digitais**: práticas nas bibliotecas, arquivos e museus da área metropolitana do Porto. 2018. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Engenharia e Faculdade de Letras, Universidade do Porto, Portugal, 2018. Disponível em: <https://repositório-aberto.up.pt>. Acesso em: 23 set. 2022.

GARCIA, A. R. S.; SOUSA, A. L. M. DE. Mediação da Informação no Contexto das Tecnologias da Informação Comunicação: uma reflexão sobre o impacto dessas ferramentas em bibliotecas públicas. **Folha de Rosto**, v. 3, n. 2, p. 28-37, 27 dez. 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderosto/article/view/212>. Acesso em: 15 dez. 2022

GOTTSCHALG-DUQUE, C. Bibliotecas e mídias sociais. *In*: RIBEIRO, A.C.M.L.; FERREIRA, A. C. G. (Org.). **Biblioteca do século XXI: desafios e**

perspectivas. Brasília: Ipea, 2016. Disponível em:

https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7426/1/Biblioteca%20do%20s%C3%A9culo%20XXI_desafios%20e%20perspectivas.pdf. Acesso em: 8 out. 2022.

GOTTSCHALG-DUQUE, C.; SANTOS, J. D. F. A concorrência do bibliotecário no século XXI. *In*: RIBEIRO, A. C. M. L.; FERREIRA, P. C. G. (org.). **Bibliotecário do século XXI: pensando o seu papel na contemporaneidade**, Brasília: Ipea, 2018. p. 47-66. Disponível em: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjzhM7e6oP6AhWEK7kGHSnCAIYQFnoECAwQAQ&url=http%3A%2F%2Frepositorio.ipea.gov.br%2Fhandle%2F11058%2F8298&usg=AOvVaw23naPRWhm5WCMYV k3VoQHR>. Acesso em: 22 jun. 2022.

GUIMARÃES, J. A. C. Moderno profissional da informação: elementos para sua formação no Brasil. **Transinformação**, v. 9, n. 1, 1997. Disponível em:

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjK9pX264P6AhXoLbkGHZjYBAQQFnoECAQQAQ&url=https%3A%2F%2Fbrapci.inf.br%2Findex.php%2Fres%2Fv%2F21356&usg=AOvVaw1k7dS3iewPq1WC2CpP_Gkphttp://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/21356. Acesso em: 07 set. 2022.

GUIMARÃES, M. L. D. S. Atuação do profissional bibliotecário da biblioteca central da universidade estadual do maranhão. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 23-24, n. 2, 2000. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/75811>. Acesso em: 24 jun. 2022.

LEITE, F. C. L. de.; POSSA, A. D. **Metodologia da pesquisa científica**. 2. ed. rev. Florianópolis: IFSC, 2013.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017. *E-book*. Disponível em:

<https://www.meulivro.biz/metodologia/3358/fundamentos-de-metodologia-cientifica-lakatos-marconi-8-ed-pdf/>. Acesso em 12 out. 2022.

MAZZETO, A. C. E. **Mediação e acesso à informação no contexto da pandemia da COVID-19: o papel das bibliotecas da Universidade Federal Fluminense no apoio ao Ensino Remoto Emergencial**. 2022. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal Fluminense, Instituto de Arte e Comunicação Social, 2022. Disponível em:

https://app.uff.br/riuff/bitstream/handle/1/24876/DISSERTACAO_MESTRADO_UFF_ANA_MAZZETO_vers%C3%A3o%20final_22%20de%20Abril%20de%202022.pdf?sequence=3&isAllowed=y. Acesso em: 2 jan. 2023.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. D. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Universiade Freevale, 2013. Acesso: <https://aedmoodle.ufpa.br>. Acesso: 27 ago. 2022.

PASSARELLI, B.; SILVA, A. M. da; RAMOS, F. (Orgs.). **E-Infocomunicação: estratégias e aplicações**. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2014, 382 p.

PERROTTI, E. Infoeducação: um passo além científico-profissional. **Informação@Profissões**, v. 5, n. 2, p. 5-31, 2016. Disponível

em: https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2017/02/pdf_fb9ee26fcf_0000022796.pdf. Acesso em: 03 jan. 2023.

QUEIROZ, C. F.; ARAUJO, L. D. Bibliotecário de repositórios. *In*: SILVA, F. C. C. (org.). **O perfil das novas competências na atuação bibliotecária**. Florianópolis, SC: Rocha Gráfica e Editora, 2020. p. 133-161. (Selo Nyota). Disponível em: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjX_JXj7IP6AhXSGbkGHVdvCJ0QFnoECAQQAQ&url=http%3A%2F%2Fbiblio.eci.ufmg.br%2Fbooks%2F2021010003.pdf&usq=A0vVaw1XHGzX5F1Prnp-ImpIbBm4. Acesso em: 20 ago. 2022.

RIBEIRO, F. Da mediação passiva à mediação pós-custodial: o papel da ciência da informação na sociedade em rede. **Inf. & Soc.:** est., João Pessoa, v. 20, n. 1, p. 63-70, jan./abr. 2010. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/4440/3420>. Acesso em: 9 set. 2022.

SANTOS NETO, J. A. dos. **Mediação implícita da informação no discurso dos bibliotecários da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina (UEL)**. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual de Paulista “Júlio Mesquita Filho”, Faculdade de Filosofia e Ciências, Campus Marília, SP, 2014. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/110288>. Acesso em: 7 out. 2022.

SANTOS NETO, J. A. dos. **O estado da arte de mediação da informação: uma análise histórica da constituição e desenvolvimento dos conceitos**. 2019. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista (UNESP), Faculdade de Filosofia e Ciência, Campus Marília, SP, 2019. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/181525#:~:text=O%20panorama%20cient%20%ADfco%20de%20um,media%20%20na%20produ%20%20brasileira>. Acesso em: 30 dez. 2022.

SANTOS NETO, J. A. dos. ALMEIDA JUNIOR, O. F. de. O caráter implícito da mediação da informação. **Inf. & Soc.:** Est., João Pessoa, v.27, n.2, p. 253-263, maio/ago. 2017. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/319298886_O_carater_implicito_da_mediacao_da_informacao_THE_IMPLICIT_CHARACTER_OF_INFORMATION_MEDIATION. Acesso em: 22 dez. 2022.

SANTOS, R. R.; DUARTE, E. N. Biblioteca Universitária, um ambiente sistêmico propício ao acesso, ao uso e à apropriação da informação: contribuições da *web* social para esse ambiente. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 14, n. 1, jan./abr. 2018. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/546>. Acesso em: 15 dez. 2022.

SILVA, A. M. Mediações e mediadores em ciência da informação. **Prisma.com (Portugal)**, n. 9, p. 68-104, 2009. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/70071>. Acesso em: 08 dez. 2022.

SILVA, C. R. S.; FERNANDES, C. T. Mediação bibliotecária no contexto da educação profissional e tecnológica. **Revista Folha de Rosto**, v. 7, n. 3, p. 30-62, 2021. DOI: 10.46902/2021n3p30-62 Acesso em: 20 out. 2022.

SILVA, J. F. M. O impacto tecnológico no exercício profissional em Ciência da Informação: o bibliotecário. *In*: VALENTIM, M. L. P. (org.). **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2004. p. 83-96. Disponível em: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjTpp-I64P6AhWYD7kGHdXcA3oQFnoECAGQAQ&url=https%3A%2F%2Fabecin.org.br%2Fwp-content%2Fuploads%2F2021%2F03%2FAtuacao-profissional.pdf&usq=AOvVaw1dwjKdERXNsDjvpV4iCPH2>. Acesso em: 25 jun. 2022.

SILVA, J. J.; OLIVEIRA, L.; FURTADO, C. C. O comportamento infocomunicacional dos alunos universitários na apropriação de objetos digitais no quadro do direito autoral: o caso dos alunos dos cursos de biblioteconomia e ciência da informação das universidades federais do Brasil e públicas de Portugal. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, v. 14, n. 3, 2019. DOI: 10.22478/ufpb.1981-0695.2019v14n3.47168 Acesso em: 07 dez. 2022.

SILVA, J. L. C. Percepções conceituais sobre mediação da informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, v. 6 n. 1, n. 1, p. 93-108, 2015. DOI: 10.11606/issn.2178-2075.v6i1p93-108 Acesso em: 18 set. 2022.

SILVA, J. L. C.; FARIAS, M. G. G. Abordagens conceituais e aplicativas da mediação nos serviços de informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, v. 8 n. 2, n. 2, p. 106-123, 2017. DOI: 10.11606/issn.2178-2075.v8i2p106-123 Acesso em: 25 out. 2022.

TREVISAN, N. V.; TREVISAN, A. L. **Metodologia da pesquisa I**. 1 ed. Santa Maria, RS: UFSM, NTE, 2021. *E-book*. Disponível em: <https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/358/2021/09/Metodologia-da-Pesquisa-I.pdf>. Acesso em: 12 out. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. Diretoria Integrada de Bibliotecas. **Relatório anual de atividades 2020**. [s.n.]: São Luís, 2021. 32 p. Disponível em: <https://portais.ufma.br/PortalUnidade/dib/>. Acesso em: 10 mar. 2022.

VALENTE, J. **Tecnologia, Informação e Poder**: das plataformas online aos monopólios digitais. 2019. Tese (Doutorado em Sociologia) – Programa de Pós-graduação em Sociologia, Universidade de Brasília, Brasília, 2019. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/36948>. Acesso em: 10 out. 2022.

VALENTIM, M. L. P. Atuação e perspectivas profissionais para o Profissional da Informação. *In*: VALENTIM, M. L. P.; DANTE, G. P. *et al.* (org.). **O profissional da informação**: formação, perfil e atuação profissional. São Paulo: Polis, 2000. p. 135-151. Disponível em: <http://abecin.org.br>. Acesso em: 22 jun. 2022.

VENTURA, M. I. A. de.; SILVA, A. M. da. A representação da informação nas plataformas digitais dos serviços de Arquivo: alguns resultados. **Prisma.com (Portugal)**, n. 46, p. 97-126,

2021. Disponível em: <https://ojs.letras.up.pt/index.php/prismacom/article/view/10370>. Acesso em: 08 dez. 2022.

ZANINELLI, T. B.; TOMAÉL, M. I.; JOVANOVIČH, E. M. S.; LOURENÇO, R. F.; REIS, E. V. D.; JOVANOVIČH, E. M. S.; LOURENÇO, R. F. Os nativos digitais e as bibliotecas universitárias: um paralelo entre o novo perfil do usuário e os produtos e serviços informacionais. **Informação & Informação**, v. 21, n. 3, p. 149-184, 2016. DOI: 10.5433/1981-8920.2016v21n3p149 Acesso em: 07 dez. 2022.

APÊNDICES

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

QUESTIONÁRIO

Prezado (a) senhor (a), o objetivo deste questionário é levantar dados e informações sobre a atuação do bibliotecário nos processos de mediação da informação em plataformas digitais na contemporaneidade. O estudo é para o TCC da pesquisadora e graduanda Jessyara Rêgo Silva de Jesus (graduanda), vinculada ao curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) sob a orientação da profa. Me Raimunda Ramos Marinho. Vale ressaltar que as informações colhidas, serão utilizadas para fins de pesquisa científica com caráter confidencial. Obrigada pela sua atenção! Sua resposta será de imprescindível para o sucesso da pesquisa.

1. Perfil do informante

1.1 Qual o seu grau de Escolaridade?

- Superior Completo
- Pós-graduação incompleto
- Mestrado
- Doutorado

2. Quais as plataformas digitais disponíveis na /pela biblioteca

- Whatsapp
- Instagram
- Facebook
- Youtube
- TikTok
- Facebook Messenger
- Telegram
- Twitter
- LinkedIn
- Plataforma digital de livros
- Blog
- E-mail
- Outros: _____

3. Que serviços são oferecidos por meio destas plataformas?

- Serviço de referência
- Educação de usuários
- Política de desenvolvimento de coleções
- Disseminação seletiva da informação
- Catalogação
- Indexação
- Classificação
- Produtos/Serviços

() Serviço de informação utilitária

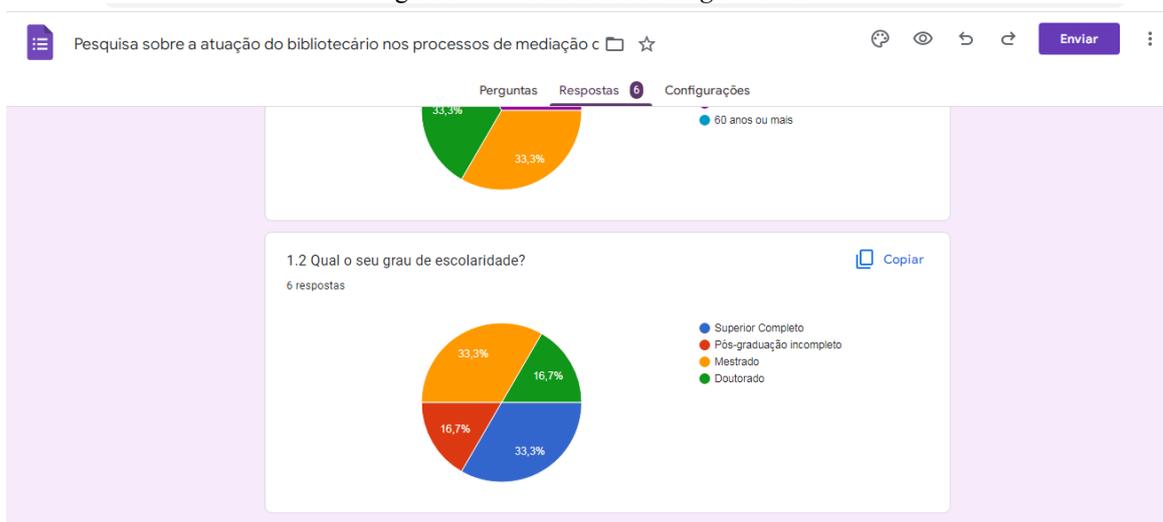
() Ações culturais

() Outros: _____

4. Que estratégias de mediação você adota para aproximar o usuário das fontes de informação?

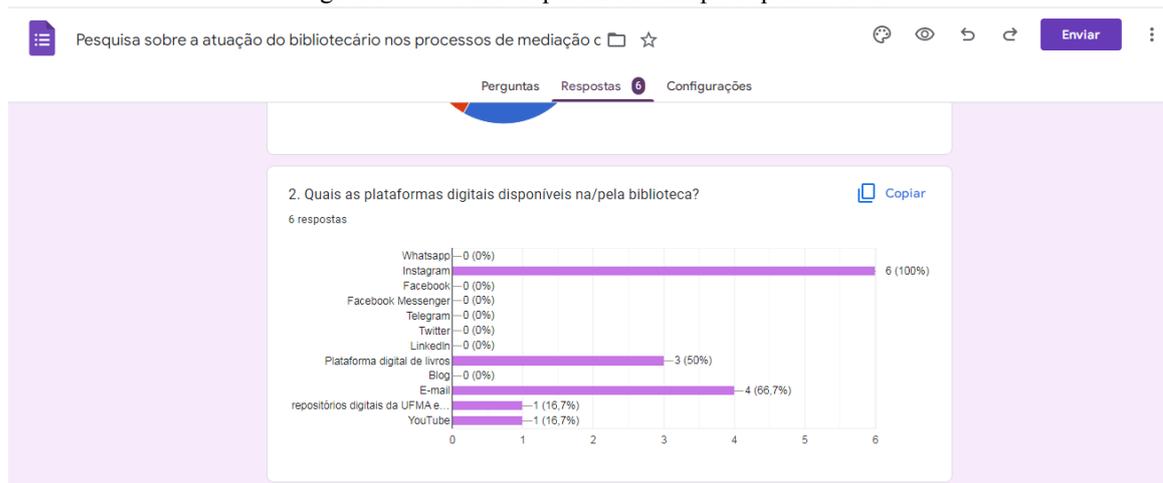
5. Qual(is) a plataforma digital mais usada pelos utilizadores para contactar os serviços da biblioteca?

Figura 5 - Print da tela do *Google Forms*

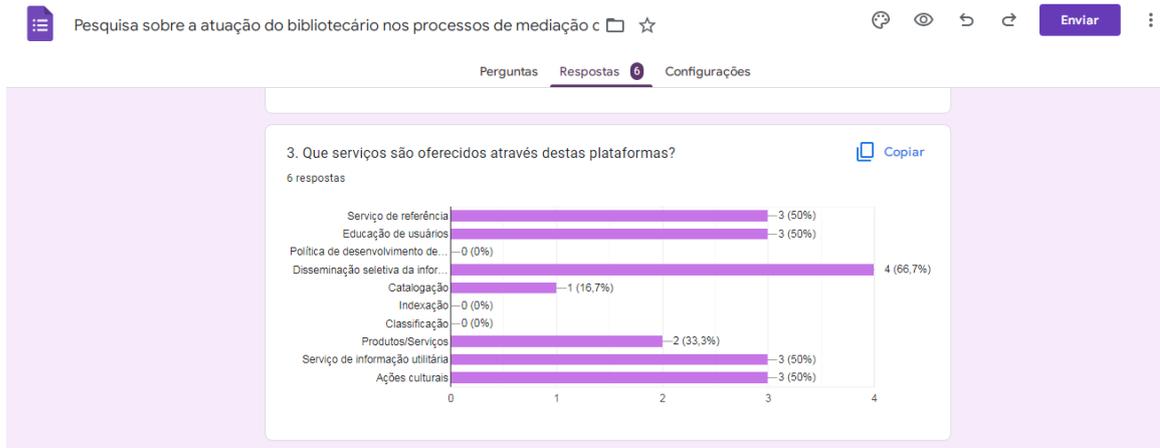


Fonte: *Google Forms*.

Figura 6 - Print das respostas obtidas pelo questionário



Fonte: *Google Forms*.

Figura 7 - Print das respostas obtidas pelo *Google Forms*

Fonte: *Google Forms*.

Figura 8 - Print das respostas obtidas pelo *Google Forms*

Pesquisa sobre a atuação do bibliotecário nos processos de mediação c

Perguntas Respostas 6 Configurações

6. Que estratégias de mediação você adota para aproximar o usuário das fontes de informação?

6 respostas

- por meio de treinamentos de bases de dados e recursos informacionais da biblioteca,divulgação dos serviços e produtos por redes sociais e portal da biblioteca
- Utilização de todas as formas de comunicação adotadas na biblioteca
- Divulgação do Portal de Periódicos nos canais da DIB e da UFMA.
- Divulgação dos produtos e serviços por meio de capacitação promovida pela Biblioteca Digital e do Instagram
- Orientações e treinamento sobre o uso do sistema.
- Mediação de conteúdo por e-mail

Fonte: *Google Forms*.

Figura 9 - Print das respostas obtidas pelo *Google Forms*

The image is a screenshot of a Google Forms interface. At the top, the browser address bar shows the URL: "Pesquisa sobre a atuação do bibliotecário nos processos de mediação c...". The form's navigation tabs include "Perguntas", "Respostas" (with a count of 6), and "Configurações". A purple "Enviar" button is visible in the top right corner. The main content area displays question 7: "7. Qual(is) a plataforma digital mais usada pelos utilizadores para contactar os serviços da biblioteca?". Below the question, it indicates "6 respostas". The responses are listed in a vertical stack of light grey boxes:

- e-mail e instagram
- E-mail institucional, Instagram
- Página da DIB no Portal da UFMA e E-mail institucional.
- NO setor da Biblioteca Digital são os repositórios digitais e o e-mail institucional.
- E-mail.
- E-mail

Fonte: *Google Forms* (2022)

APÊNDICE B – CARTA DE APRESENTAÇÃO



CARTA DE APRESENTAÇÃO

CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

São Luís, 18 de novembro de 2022

Senhora Diretora Cenidalva Miranda de Sousa Teixeira,

Por meio desta apresentamos o (a) acadêmico (a) Jessyara Rêgo Silva de Jesus, do 10º semestre do Curso de Biblioteconomia, devidamente matriculado (a) nesta Instituição de ensino, que está realizando a pesquisa intitulada “MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM PLATAFORMAS DIGITAIS E A ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO”. O objetivo do estudo é investigar sobre a atuação do bibliotecário nos processos de mediação da informação em plataformas digitais.

Na oportunidade, convidamos para participar do estudo, assim como, solicitamos autorização para que o (a) mesma realize a pesquisa através da coleta de dados (questionário/entrevista/observação), com os bibliotecários.

Gostaríamos de esclarecer que sua participação é totalmente voluntária, podendo recusar-se a participar, ou mesmo desistir a qualquer momento sem que isto acarrete qualquer ônus ou prejuízo à sua pessoa. Informamos ainda o caráter ético desta pesquisa, o que assegura a preservação da identidade das pessoas participantes e que as informações serão utilizadas somente para os fins desta pesquisa e serão tratadas com o mais absoluto sigilo e confidencialidade, de modo a preservar a sua identidade.

Uma das metas para a realização deste estudo é o comprometimento do pesquisador (a) em possibilitar, aos participantes, um retorno dos resultados da pesquisa. Solicitamos ainda a permissão para a divulgação desses resultados e suas respectivas conclusões, em forma de pesquisa preservando sigilo e ética, conforme termo de consentimento livre que será assinado pelo participante. Esclarecemos que tal autorização é uma pré-condição.

Agradecemos vossa compreensão e colaboração no processo de desenvolvimento deste (a) futuro (a) profissional e da pesquisa científica.

Atenciosamente,

Aluna: Jessyara Rêgo Silva de Jesus.

Prof.a Raimunda Ramos Marinho
Professor (a) orientador (a)