



**UnB**

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – UnB  
FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – FCI

RAIANE COSTA DA SILVA

**NOVAS EXPERIÊNCIAS DE INTERAÇÃO:** um estudo sobre bibliotecas  
universitárias brasileiras

Brasília  
2022

RAIANE COSTA DA SILVA

**NOVAS EXPERIÊNCIAS DE INTERAÇÃO:** um estudo sobre bibliotecas  
universitárias brasileiras

Monografia apresentada à banca  
examinadora como requisito parcial para a  
conclusão do curso de Bacharelado em  
Biblioteconomia da Faculdade de Ciência da  
Informação, Universidade de Brasília.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Michelli Pereira da  
Costa

Brasília

2022

Silva, Raiane Costa da

SS586n Novas experiências de interação: um estudo sobre bibliotecas universitárias brasileiras / Raiane Costa da Silva; orientador Michelli Pereira da Costa. -- Brasília, 2022.

91 p.

Monografia (Graduação - Biblioteconomia) – Universidade de Brasília, 2022.

1. Biblioteca Universitária. 2. Serviços e Produtos de Informação. 3. Inovação. 4. Experiências de interação. I. Costa, Michelli Pereira da, orient. II. Título.

**FOLHA DE APROVAÇÃO**

**Título:** Novas experiências de interação: um estudo sobre bibliotecas universitárias brasileiras

**Autor(a):** Raiane Costa da Silva

Monografia apresentada remotamente em **26 de abril de 2022** à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador(a) (FCI/UnB): Dra. Michelli Pereira da Costa

Membro Interno (FCI/UnB): Dr. Rodrigo Rabello da Silva

Membro Interno (FCI/UnB): Dr. Felipe Augusto Arakaki

Em 28/04/2022.



Documento assinado eletronicamente por **Felipe Augusto Arakaki, Professor(a) de Magistério Superior da Faculdade de Ciência da Informação**, em 28/04/2022, às 16:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Rabello da Silva, Professor(a) de Magistério Superior da Faculdade de Ciência da Informação**, em 28/04/2022, às 19:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Michelli Pereira da Costa, Professor(a) de Magistério Superior da Faculdade de Ciência da Informação**, em 29/04/2022, às 09:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Raiane Costa da Silva, Usuário Externo**, em 29/04/2022, às 10:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.unb.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **8039866** e o código CRC **13A95C57**.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus por me manter de pé a cada queda e por estar ao meu lado em todos os momentos difíceis, me dando forças para continuar e me sustentando até aqui.

Aos meus pais, Cicera e José Carlos, que apesar de às vezes não compreenderem parte dos meus sonhos, nunca me abandonaram. Sei que em cada escolha tentaram acertar e se cheguei até aqui foi graças a vocês.

Ao meu irmão Gabriel, por ser meu amigo de todas as horas e tornar meus dias mais leves com sua pureza de criança.

Às minhas amigas que me acompanharam durante toda essa trajetória: Ana Luísa, Jacqueline e Tuany. Vocês fizeram da minha graduação uma jornada incrível, repleta de companheirismo, muitas risadas, ensinamentos e aprendizados. Sou imensamente grata por tudo que vivemos e vocês estarão para sempre no meu coração.

À Jéssica Ednayara, que conheci no ensino fundamental e me acompanha desde então, obrigada pelas gargalhadas durante os almoços no RU, as fofocas, os conselhos, e tudo que vivemos durante mais de uma década juntas.

Agradeço também aos amigos que mais estiveram presentes na reta final deste trabalho: Maria Heloísa, Rafael e Leonardo, que ouviram minhas lamentações, me sugeriram ideias e me reconfortaram quando eu pensei que nada daria certo.

Aos chefes de estágio que tive durante a graduação: Jacqueline, Luanna e Ruthlea na BCE/UnB; André Luiz no Senado Federal e Ana Patrícia na Câmara dos Deputados. Serei eternamente grata por todo ensinamento que recebi. Um dia espero ser uma profissional tão boa quanto vocês.

Por fim, agradeço à minha orientadora Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Michelli Pereira, que me acolheu tão bem desde o primeiro dia e me guiou durante todo este processo. Muito obrigada pela paciência e também por acreditar em mim.

## RESUMO

Este estudo visa compreender como está ocorrendo o surgimento e a promoção de experiências inovadoras de interação em bibliotecas universitárias federais no Brasil. A inovação é necessária nas instituições para que possam manter-se competitivas no mercado. O presente trabalho tem por objetivo conhecer produtos e serviços oferecidos que proporcionam experiências inovadoras de interação nas Bibliotecas Universitárias das Universidades Federais brasileiras. Para tanto, foi realizada uma pesquisa de método misto que selecionou uma amostra intencional composta por 20 instituições de ensino superior brasileiras. Como técnica de coleta e de análise de dados foram utilizadas a análise documental e a análise descritiva, respectivamente. Como resultado foi possível identificar que estão sendo ofertados espaços e ações que proporcionam informação, lazer, entretenimento e auxiliam na formação social do indivíduo, como jogos, cursos, oficinas, acervos de quadrinhos, projetos de incentivo à leitura, espaços para descanso, palestras sobre temáticas sociais, projetos de Biblioterapia, entre outros. Também foi possível observar que, apesar dos desafios enfrentados diariamente, as bibliotecas universitárias federais brasileiras têm buscado inovar na oferta de seus produtos e serviços.

**Palavras-chave:** Biblioteca Universitária; Serviços e Produtos de Informação; Inovação; Experiências de Interação.

## **ABSTRACT**

This study aims to understand how the emergence and promotion of innovative experiences of interaction in federal university libraries in Brazil is taking place. Innovation is necessary in institutions so that they can remain competitive in the market. The present work aims to know products and services offered that provide innovative experiences of interaction in the University Libraries of Brazilian Federal Universities. To this end, a mixed-method research was carried out, which selected an intentional sample composed of 20 Brazilian higher education institutions. As a technique for collecting and analyzing data, document analysis and descriptive analysis were used, respectively. As a result, it was possible to identify that spaces and actions are being offered that provide information, leisure, entertainment and help in the social formation of the individual, such as games, courses, workshops, collections of comics, projects to encourage reading, spaces for rest, lectures on social themes, Bibliotherapy projects, among others. It was also possible to observe that, despite the challenges faced daily, Brazilian federal university libraries have sought to innovate in the offer of their products and services.

**Keywords:** University Library; Information Products and Services; Innovation; Interaction Experiences

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Espaço de leitura e descanso na Biblioteca Central da UFSC .....	39
Figura 2 - Espaço de jogos e descanso na Biblioteca Central da UFG .....	39
Figura 3 - Cartaz da II Oficina de RPG na BCE/UnB.....	41
Figura 4 - Cartaz do Clube de Leitura de Quadrinhos na BCE/UnB.....	42
Figura 5 - Espaço BiblioGames .....	64
Figura 6 - Projeto Encontro às cegas com um livro.....	65

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Objetivos das Bibliotecas Universitárias.....	19
Quadro 2 - Funções das Bibliotecas Universitárias.....	19
Quadro 3 - Tipologia dos Serviços de Informação .....	25
Quadro 4 - Serviços e Produtos em Bibliotecas diversas.....	26
Quadro 5 - Serviços de informação em Bibliotecas Universitárias Brasileiras .....	29
Quadro 6 - Etapas do processo de inovação .....	33
Quadro 7 - Modelos de inovação .....	34
Quadro 8 - Caracterização de produtos e serviços inovadores.....	35
Quadro 9 - Identificação dos produtos e serviços e suas funcionalidades .....	42
Quadro 10 - Procedimentos metodológicos .....	46
Quadro 11 - Universidades Federais brasileiras .....	47
Quadro 12 - Amostra da pesquisa.....	49

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Regiões das Bibliotecas Universitárias.....	61
Gráfico 2 - Serviços e Produtos Inovadores.....	61
Gráfico 3 - Início da Oferta dos Produtos e Serviços .....	69
Gráfico 4 - Público-alvo .....	71
Gráfico 5 - Profissionais envolvidos .....	73
Gráfico 6 - Parcerias.....	74

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ESPAÇO POP	Espaço de Pesquisa e Oficina Pagu
FURG	Universidade Federal do Rio Grande
UFAL	Universidade Federal de Alagoas
UFAPE	Universidade Federal do Agreste de Pernambuco
UFC	Universidade Federal do Ceará
UFG	Universidade Federal do Goiás
UFJF	Universidade Federal de Juiz de Fora
UFLA	Universidade Federal de Lavras
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UFOP	Universidade Federal de Ouro Preto
UFOPA	Universidade Federal do Oeste do Pará
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
UFPI	Universidade Federal do Piauí
UFRA	Universidade Federal Rural da Amazônia
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UFSCAR	Universidade Federal de São Carlos
UFU	Universidade Federal de Uberlândia
UNB	Universidade de Brasília
UNIFESP	Universidade Federal de São Paulo
UNIR	Fundação Universidade Federal de Rondônia
UNIRIO	Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
UNIVASF	Universidade Federal do Vale do São Francisco

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	14
1.1. OBJETIVOS .....	15
1.1.1. Objetivo geral.....	15
1.1.2. Objetivos específicos.....	15
1.2. JUSTIFICATIVA .....	16
<b>2. REVISÃO DE LITERATURA</b> .....	17
2.1. BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS .....	17
2.1.1. Surgimento das Bibliotecas Universitárias.....	20
2.1.2. Bibliotecas Universitárias no Brasil.....	22
2.2. PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO .....	24
2.2.1. Produtos e/ou Serviços de Informação no contexto das Bibliotecas Universitárias .....	27
2.3. EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DE INTERAÇÃO.....	31
2.3.1. Inovação .....	33
2.3.2. Inovação de produtos e/ou serviços em bibliotecas universitárias .....	36
<b>3. METODOLOGIA</b> .....	45
3.1. CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA .....	45
3.2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	46
<b>4. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b> .....	51
4.1. BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS FEDERAIS BRASILEIRAS QUE OFERECEM PRODUTOS E/OU SERVIÇOS INOVADORES .....	51
4.1.1. Universidade de Brasília (UnB).....	51
4.1.2. Universidade Federal do Goiás (UFG) .....	52
4.1.3. Universidade Federal de Alagoas (UFAL) .....	52
4.1.4. Universidade Federal do Ceará (UFC) .....	52
4.1.5. Universidade Federal da Paraíba (UFPB) .....	53
4.1.6. Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF).....	53
4.1.7. Universidade Federal do Agreste de Pernambuco (UFAPE) .....	54
4.1.8. Universidade Federal do Piauí (UFPI) .....	54
4.1.9. Universidade Federal do Oeste do Pará (UFOPA) .....	55

4.1.10. Fundação Universidade Federal de Rondônia (UNIR) .....	55
4.1.11. Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) .....	56
4.1.12. Universidade Federal de Lavras (UFLA) .....	56
4.1.13. Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) .....	56
4.1.14. Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP) .....	57
4.1.15. Universidade Federal de Uberlândia (UFU) .....	57
4.1.16. Universidade Federal de São Carlos (UFSCAR) .....	58
4.1.17. Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP) .....	58
4.1.18. Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) .....	59
4.1.19. Universidade Federal do Rio Grande (FURG) .....	59
4.1.20. Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) .....	60
<b>4.2. PRODUTOS E/OU SERVIÇOS QUE PROMOVEM NOVAS EXPERIÊNCIAS DE INTERAÇÃO .....</b>	<b>60</b>
4.2.1. Regiões das Bibliotecas Universitárias Federais Brasileiras .....	60
4.2.2. Identificação dos Produtos e serviços .....	61
4.2.3. Data de início da oferta dos Produtos e Serviços .....	68
4.2.4. Disponibilização dos Produtos e Serviços .....	69
4.2.5. Vínculo com outros setores da Biblioteca .....	70
4.2.6. Público-alvo .....	71
4.2.7. Recursos utilizados .....	72
4.2.8. Profissionais envolvidos .....	72
4.2.9. Referência para criação dos produtos e serviços .....	74
4.2.10. Justificativa para a oferta .....	75
4.2.11. Feedback dos usuários .....	75
4.2.12. Projetos que abordam questões sociais sensíveis .....	76
<b>5. CONCLUSÕES .....</b>	<b>77</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>80</b>
<b>APÊNDICE A – Lista de verificação .....</b>	<b>90</b>
<b>APÊNDICE B – Dados coletados .....</b>	<b>92</b>

## 1. INTRODUÇÃO

O presente estudo tem como propósito mostrar como vem ocorrendo o desenvolvimento e a implantação de serviços e produtos de informação inovadores nas bibliotecas universitárias federais brasileiras, que visam atrair os usuários potenciais para o interior de seus espaços, promovendo interações que permitem a troca de ideias e o compartilhamento de experiências entre a comunidade acadêmica, incluindo também a participação da comunidade geral.

Os centros de informação das instituições de ensino superior possuem papel importante na mediação do conhecimento e estímulo ao pensamento crítico e, segundo Gama e Sousa (2019), precisam acompanhar as inovações que vão surgindo ao longo do tempo, buscando alternativas para estimular e atrair os usuários para o interior de seus espaços.

Atualmente, é possível observar que os serviços e produtos disponibilizados por meio da tecnologia estão ganhando cada vez mais espaço nas bibliotecas. Com o surgimento de novas tecnologias, a tendência é que a biblioteca deixe cada vez menos de ser um espaço para guarda de acervo físico como livros e periódicos, porém não se sabe ainda como se dará a utilização desses espaços futuramente (CUNHA, 2010).

Ademais, a partir do século XXI, a biblioteca rompeu os limites físicos e temporais e passou a atuar de forma mais interativa, utilizando de recursos da realidade virtual com o surgimento da biblioteca digital (SANTA ANNA, 2015, p. 276). Sendo assim, as mudanças são imprescindíveis e as bibliotecas precisam fornecer novos produtos e serviços aos seus usuários levando em consideração não somente seu espaço físico mas também o meio digital.

A inovação de produtos e/ou serviços constitui papel importante para o acompanhamento das mudanças quanto às demandas informacionais e, ao oferecer práticas inovadoras que vão além dos seus serviços tradicionais, como por exemplo, leitura e debates de obras literárias, rodas de conversas, exposições artísticas e jogos em grupos (BARROS et al., 2019), contribuem para a aprendizagem através da interação entre pessoas proporcionando um ambiente com informação, lazer e entretenimento (GAMA; SOUSA, 2019).

No presente trabalho, a inovação está limitada às experiências que visam ações para interação com os usuários e o termo “experiências inovadoras de interação” será usado para se referir a produtos e serviços inovadores que incentivam ou promovam a troca de ideias, a comunicação e o diálogo entre os integrantes das bibliotecas universitárias, visto que essas instituições possuem importante papel nas relações sociais, culturais e no desenvolvimento de cada indivíduo. Segundo Vygotsky (1998 apud GOULART; REIS; CASTRO, 2018), tais relações são determinantes no processo de formação dos sujeitos, visto que é por meio de um processo de internalização de ações e de signos desenvolvidos culturalmente que o homem biológico se transforma em homem social.

Desse modo, surge a seguinte questão: como as bibliotecas universitárias federais brasileiras têm lidado com o surgimento e promoção de experiências inovadoras de interação em seus espaços?

## **1.1. Objetivos**

Este estudo propõe atender ao objetivo geral e aos objetivos específicos a seguir.

### **1.1.1. Objetivo geral**

Conhecer produtos e serviços oferecidos que proporcionam experiências inovadoras de interação em bibliotecas universitárias federais brasileiras.

### **1.1.2. Objetivos específicos**

- a) Identificar bibliotecas universitárias federais brasileiras que oferecem produtos e/ou serviços que promovam experiências inovadoras de interação com usuários;
- b) Identificar quais produtos e/ou serviços de interação são oferecidos;
- c) Descrever os produtos e/ou serviços de interação oferecidos.

## 1.2. Justificativa

A biblioteca universitária é um espaço de aprendizagem que tem como foco atender às necessidades informacionais da comunidade acadêmica, fornecendo suporte à pesquisa, ao ensino e à extensão. Vem sofrendo transformações com o passar dos anos, deixando de ser um espaço dedicado somente à leitura e ao acesso de materiais bibliográficos, e se dispendo a encontrar novas formas para se conectar e interagir com os usuários (BARROS et al., 2019).

A inovação de serviços e/ou produtos já existentes é capaz de agregar valor competitivo e garantir a sobrevivência da instituição, pois consegue atrair mais usuários para seus espaços ao se adaptar e acompanhar suas demandas (GAMA; SOUSA, 2019). Apesar de estar inserida em ambiente acadêmico, a biblioteca também pode ser vista como um espaço dedicado ao lazer e ao entretenimento, pois ao oferecer um espaço que promove a interação e troca de experiências de maneira lúdica, poderá contribuir inclusive para o alívio do estresse entre estudantes universitários (RAMOS, 2019).

Sendo assim, o presente trabalho busca identificar serviços e/ou produtos de informação que vêm sendo implantados em bibliotecas universitárias federais brasileiras e que tenham como propósito fornecer experiências inovadoras de interação entre usuários. Tal levantamento é relevante visto que permitirá a compreensão de como as bibliotecas vêm lidando com o surgimento dessas novas experiências, podendo contribuir para a disseminação de tais serviços e também como incentivo para utilização em outros centros de informação.

Este tema foi escolhido pela autora que teve a oportunidade de desfrutar de atividades oferecidas pelo Espaço de Pesquisa e Oficina Pagu – Espaço POP -, localizado na Biblioteca Central da Universidade de Brasília, que contribuíram positivamente para sua trajetória acadêmica durante o curso de graduação.

## 2. REVISÃO DE LITERATURA

Nesta seção serão abordados os principais assuntos encontrados na literatura que contribuem para a compreensão do tema. Está dividida em três subseções, que têm por finalidade detalhar melhor o assunto abordado.

### 2.1. Bibliotecas Universitárias

A Biblioteca Universitária pode ser compreendida como “a que é mantida por uma instituição de ensino superior e que atende às necessidades de informação dos corpos docente, discente e administrativo, tanto para apoiar as atividades de ensino, quanto de pesquisa e extensão” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 53). Para os autores, pode ainda ser uma única biblioteca ou várias delas organizadas em sistemas ou redes.

Apesar das mudanças que sofreram com passar dos anos, atualmente “a maioria das bibliotecas insere-se nas organizações de conhecimento”, podendo ser definidas como instituições que fornecem serviços e produtos para a comunidade a qual pertencem, auxiliando no processo de pesquisa e geração de conhecimento (ARAÚJO; OLIVEIRA; BEZERRA, 2017, p. 1020).

Segundo Baptista e Gonçalves (2018, p.542), a Biblioteca Universitária pode ser compreendida como disseminadora da informação, sendo capaz de oferecer suporte aos programas de ensino, pesquisa e extensão das universidades, devendo promover também um papel cultural através da oferta de ações de promoção à cultura.

Ainda de acordo com a literatura, as Bibliotecas Universitárias também podem ser conceituadas como apresenta-se a seguir:

[...] são instituições de ensino superior e estão voltadas para atender as necessidades de todos os membros da comunidade acadêmica da qual fazem parte, mas num processo dinâmico, onde cada uma de suas atividades não é desenvolvida de maneira estática e mecânica, mas com o intuito de agir interativamente para ampliar o acesso à informação e contribuir para a missão da universidade (NUNES; CARVALHO, 2016, p. 179).

Para Nunes e Carvalho (2016, p. 174), os papéis que tais instituições desempenham, sejam eles para o desenvolvimento científico, tecnológico, cultural e social, estão intrinsecamente ligados à função que a universidade possui em seu contexto social como agente catalisador e difusor do conhecimento científico. Sendo

assim, é possível observar o papel de destaque que as bibliotecas exercem na sociedade contemporânea.

Ademais, criadas para fornecerem suporte informativo ao ensino, à pesquisa e à extensão nas universidades, elas têm buscado cada vez mais atender aos docentes, discentes e comunidade acadêmica em geral, integrando seus recursos, facilidades e ferramentas com foco na promoção da autoaprendizagem para a formação de conhecimento, sendo capazes de agregar valor às instituições, contribuindo para um resultado positivo na universidade e também em toda a sociedade (PEREZ RODRIGUEZ; GUIADO DE MILANES, 2008, p. 3).

É possível afirmar que essas unidades de informação têm como princípio fundamental oferecer serviços e produtos de informação de acordo com seus usuários, que podem ser tanto a comunidade interna de uma instituição de ensino, como professores, funcionários e alunos, quanto pesquisadores externos, oferecendo um acervo organizado, atualizado e pertinente à comunidade (ARAÚJO; OLIVEIRA; BEZERRA, 2017, p. 1020).

Apesar de serem organizações complexas com vários produtos e serviços que foram sendo desenvolvidos ao longo do tempo e se adaptando às mudanças, as Bibliotecas Universitárias ainda possuem o mesmo propósito fundamental: promover acesso ao conhecimento (CUNHA, 2010).

É possível atribuir vários objetivos às Bibliotecas Universitárias, a exemplo dos objetivos gerais, técnicos e institucionais. Vale ressaltar que seus objetivos estão atrelados aos objetivos das universidades. De acordo com Macedo e Dias (1992, p. 43), o objetivo geral e essencial de tais unidades informacionais visa promover a interface entre os usuários e a informação guardada na biblioteca.

Entretanto, com o surgimento de novas tecnologias a partir do século XXI, a biblioteca rompe os limites físicos e temporais e passa a atuar de forma mais interativa, fazendo uso de recursos da realidade virtual (SANTA ANNA, 2015, p. 276). Assim, a tendência é que a biblioteca deixe cada vez menos de ser um espaço para guarda de acervo físico como livros e periódicos (CUNHA, 2010).

Por sua vez, os objetivos técnicos funcionais podem ser identificados como: organizar coleções (desde o processo de seleção até sua devida armazenagem), disseminar informações e orientações de uso e, por fim, controlar operacionalmente o sistema de informação (MACEDO; DIAS, 1992, p. 43).

Com relação aos objetivos institucionais, Macedo e Dias (1992) apontam “direcionar suas atividades ao cumprimento dos objetivos da instituição”, como é possível observar no Quadro 1:

Quadro 1 - Objetivos das Bibliotecas Universitárias

<b>Objetivos da Biblioteca / Sistema de Informação</b>	
Geral	Promover a interface entre os usuários e a informação estocada na biblioteca (comum a todas as bibliotecas).
Específicos	Organizar as coleções (da seleção, coleta, representação descritiva e temática à armazenagem); Disseminar a informação e orientar ao uso; Controlar operacionalmente (do planejamento à avaliação).
Institucionais	Direcionar suas atividades ao cumprimento dos objetivos da instituição, apoiando as necessidades de ensino, pesquisa, extensão e de caráter administrativo; Propiciar condições para incrementar a produtividade científica e acadêmica.

Fonte: Adaptado de Macedo e Dias (1992).

Para Tarapanoff (1982, p.74), a primeira característica geral da universidade é ser uma organização ou sistema social e deve ser vista como um produto ou subsistema da sociedade na qual opera. Logo, as Bibliotecas Universitárias, por também estarem inseridas dentro das universidades, possuem importante papel social.

Considerando esse contexto, conforme o Quadro abaixo, para Fujita (2005) são funções básicas das bibliotecas universitárias:

Quadro 2 - Funções das Bibliotecas Universitárias

<b>Funções básicas</b>	
Armazenagem do conhecimento	Desenvolvimento de coleções, memória da produção científica e tecnológica, preservação e conservação.
Organização do conhecimento	Qualidade de tratamento temático e descritivo que favoreça o intercâmbio de registros entre bibliotecas e sua recuperação.

Acesso ao conhecimento	A exigência de informação transcende o valor, o lugar e a forma e necessita de acesso.
------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------

Fonte: Adaptado de Fujita (2005, p. 100).

Não obstante, vale ressaltar que as universidades são consideradas “sistemas abertos” (TARAPANOFF, 1982), portanto interagem com o ambiente externo e interno. As bibliotecas, por sua vez, também sofrem essas influências, logo “qualquer mudança que possa ocorrer no sistema, afetará outras partes da organização universitária. Esta mudança pode acontecer com a melhoria ou descontinuidade de um ou de todos os serviços da biblioteca” (TARAPANOFF, 1982, p.80).

Por estar inserida dentro de uma instituição maior, a Biblioteca Universitária é considerada por Tarapanoff (1982, p. 73) uma organização sem autonomia própria, dessa forma, absorve, reflete e reprocessa as características da instituição a qual pertence. Sendo assim, deve sempre estar atenta e acompanhar as mudanças ocorridas nas instituições de ensino superior.

Desse modo, é possível compreender como podem ser definidas as bibliotecas universitárias, quais são seus objetivos, princípios, características e relevâncias para o ensino superior. A seguir são apresentadas suas origens no Brasil e no mundo.

### 2.1.1. Surgimento das Bibliotecas Universitárias

O surgimento das primeiras bibliotecas remonta à Idade Média, ligadas aos mosteiros e entidades religiosas, entre os séculos V e X. A Igreja era quem definia como a educação seria oferecida e determinava quais práticas seriam usadas, seus métodos, conteúdos e espaços utilizados para o ensino (NUNES; CARVALHO, 2016, p. 175), dessa forma, a Igreja realizava um monopólio sobre a educação da época.

Apesar desse controle sobre as instituições, com o decorrer do tempo e com a crescente quantidade de alunos, as escolas precisavam se adaptar para suprir a demanda. Para tanto, tais escolas conseguiram ganhar certa autonomia por parte da Igreja, que foi concedendo autorizações para que clérigos e leigos criassem suas próprias escolas (NUNES; CARVALHO, 2016, p. 176).

Aproximadamente no século XII surgem as primeiras universidades. Elas procuravam estabelecer-se ao redor das bibliotecas, de tal modo que estivessem

próximas às informações das quais necessitavam para a educação dos estudantes (VIANNA, 2013).

Posteriormente, no início do século XIII, aparecem as primeiras universidades em Bolonha, Paris, Montpellier e em Oxford, que, de acordo com Diógenes (2012, p. 71), “eram derivadas de escolas pré-existentes e tinham em comum serem organismos autônomos de natureza corporativa”.

A partir do século XIV, conforme Nunes e Carvalho (2016), faz-se necessária uma mudança na dinâmica de criação e também no funcionamento das universidades, visto que deviam acompanhar e atender as demandas das carreiras profissionais e as necessidades de seus alunos e mestres. Desse modo, a biblioteca universitária passa a deter o papel primordial de oferecer suporte aos currículos dos cursos superiores.

As universidades passam por várias fases até finalmente atingirem um papel maior em sua função social a partir do século XV:

As universidades conhecem períodos de organização administrativa e dos estudos, de modelos diversos, de crescimento, de importância muito desigual, de influência na formação das elites letradas européias, de integração às novas estruturas do Estado. Passam pelo dinamismo criador das universidades, pelo peso do ensino escolástico, pelos custos elevados dos cursos, pela desorganização dos mesmos, pela ausência de professores, mas passam, também, por uma renovação de doutrinas, e seu peso social e político cada vez mais reconhecido. Nos finais do século XV, passam a ter uma importância maior no seu papel social. As bibliotecas universitárias se mostram em estágio muito incipiente (LE GOFF, 1995; VERGER, 1999 apud DIÓGENES, 2012).

As primeiras bibliotecas criadas possuíam pouca quantidade de livros, entretanto, algumas outras, a exemplo da universidade de Oxford, possuíam mais exemplares que chegavam até elas por meio de doações de bibliotecas pessoais (DIÓGENES, 2012, p. 74)

É a partir do século XV, após a invenção da imprensa por Johann Gutenberg, que as informações começam a circular em maior volume “Essa necessidade por leitura, e leitura impressa, marca também a evolução bibliográfica vista a partir do século XV, superando tradições e barreiras relativas ao objeto do livro e a fidelidade de seus conteúdos” (NUNES; CARVALHO, 2016, p. 176).

Entretanto, o acesso aos documentos das bibliotecas universitárias era restrito aos membros das universidades e às pessoas que recebiam autorização. As informações tornam-se mais acessíveis futuramente com o surgimento de periódicos como o *Journal de Savants*, em Paris, que buscam difundir os conhecimentos da época (FISHER, 2006 apud NUNES; CARVALHO, 2016).

Segundo Martins (1996 apud NUNES; CARVALHO, 2016), é também a partir do século XV que as universidades e suas bibliotecas dão início a um processo de distanciamento das fortes influências religiosas da época, a exemplo das Universidades de Oxford e de Paris.

Ademais, após a Revolução Industrial que teve início no século XVIII, a mecanização permitiu que livros pudessem ser produzidos em grande escala, o que aumentou significativamente sua circulação, tornando as bibliotecas universitárias suas maiores beneficiárias (NUNES; CARVALHO, 2016).

Para Nunes e Carvalho (2016), apesar de surgirem tendo como público alvo apenas os letrados, as Bibliotecas Universitárias foram se modificando e se adaptando às necessidades emergentes no contexto das transformações sociais, principalmente no âmbito religioso e científico. Assim, percebe-se como ocorreu o surgimento das bibliotecas em instituições de ensino superior em diversos países. Apresenta-se a seguir como tal surgimento ocorreu no Brasil.

#### 2.1.2. Bibliotecas Universitárias no Brasil

No Brasil o surgimento das bibliotecas também está relacionado com as causas religiosas. Foram nos colégios jesuítas, a partir do período colonial, que as bibliotecas começaram a ser criadas para auxiliar na instrução de meninos e mestres, ocorrendo primeiramente nas províncias de Salvador e Espírito Santo, sendo seguidos por outros colégios no Rio de Janeiro, São Paulo, Olinda, Recife, Maranhão e Pará no Século XVII (MORAES, 2006 apud NUNES; CARVALHO, 2016, p. 184).

Ainda nesse período houve uma expansão das bibliotecas no Brasil, que chegaram a atingir nível universitário, a exemplo de uma biblioteca de um colégio jesuíta situado em Salvador, que possuía em seu acervo obras de Clavius, Kricher, Newton e Descartes (DIÓGENES, 2012, p. 124).

Em 1759, com a expulsão dos jesuítas, as bibliotecas tiveram seus bens confiscados, boa parte dos acervos existentes no Brasil foi abandonada e destruída (alguns roubados e vendidos), reestabelecendo-se somente com a vinda da família Real Portuguesa em 1808, que trouxe consigo a Biblioteca Real Portuguesa e a instalou no Rio de Janeiro (DIÓGENES, 2012, p. 124; NUNES; CARVALHO, 2016).

Tal biblioteca deu origem à atual Biblioteca Nacional, ainda estabelecida no Rio de Janeiro, que é responsável pelo depósito do patrimônio bibliográfico e documental brasileiro. Também é considerada a maior da América Latina e uma das maiores bibliotecas nacionais do mundo segundo a UNESCO (BIBLIOTECA NACIONAL, [2022?]).

No século XIX começaram a surgir os primeiros cursos de nível superior, e tais surgimentos se intensificaram durante o século XX. Vinculadas a eles tem início o surgimento das bibliotecas universitárias brasileiras:

Ao longo do Século XX várias outras iniciativas surgiram visando elevar o nível educacional brasileiro como um dos projetos da Nova República que se instala em 1889. Assim, empreendem-se reformas educacionais que visam aumentar o nível de instrução da população e para isso criam-se as primeiras universidades, a exemplo da Universidade de Manaus em 1909 e da Universidade do Rio de Janeiro em 1920, a qual passa a denominar-se Universidade do Brasil em 1937, e a Universidade da Bahia em 1946, e com elas a criação das bibliotecas universitárias (NUNES; CARVALHO, 2016, p. 185).

Segundo Cunha e Diógenes (2016), não obstante a elaboração de uma legislação em 1901 que discorria sobre o funcionamento das bibliotecas ligadas às instituições de ensino superior, um maior crescimento de tais instituições ocorreu décadas depois, na metade do século XX.

É a partir de 1945 que é possível observar o crescimento das universidades – consolidado inclusive na esfera privada – e também de suas bibliotecas que começam a receber o nome de “Biblioteca Central”: Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio de Janeiro (1945), Biblioteca Central da Universidade de São Paulo (1947), Biblioteca Central da Universidade Federal do Ceará (1957), Biblioteca Central da Universidade de Brasília (1962), entre outras (DIÓGENES, 2012, p. 125-126).

Apesar de as primeiras universidades em território brasileiro surgirem com o intuito de elevar o nível educacional e aumentar a instrução da população residente no país, sua maior expansão ocorreu somente a partir da década de 60 com o surgimento de novas universidades resultantes da união de faculdades que até então funcionavam isoladamente (NUNES; CARVALHO, 2016, p. 185).

Segundo Diógenes (2012, p. 124), em sua criação no país, as Bibliotecas Universitárias enfrentaram lentidão durante todo o processo de tentativa de implantação, sofreram com o pouco orçamento que lhes foi destinado e também com a falta de políticas governamentais que firmassem sua existência.

Além da redução de orçamento, a partir da década de 90 tais instituições passaram a enfrentar problemas internos com relação à qualificação e ao número de funcionários e enfrentaram dificuldades para se adaptarem às inovações demandadas pelas mudanças ocorridas no ensino superior (DIÓGENES, 2012, p. 136).

Apesar das dificuldades financeiras, as bibliotecas universitárias conseguiram incorporar mudanças às suas atividades com o uso de novas tecnologias e têm realizado mudanças internas para a promoção de produtos e serviços de informação (CUNHA, 1999, p. 257 apud DIÓGENES, 2012, p. 144).

Dessa forma, é possível compreender como surgiram as bibliotecas universitárias no Brasil, seus desafios, trajetórias e conquistas ao longo do tempo. A seguir serão abordados os produtos e serviços de informação oferecidos pelas bibliotecas das instituições de ensino superior.

## **2.2. Produtos e Serviços de Informação**

Os produtos e serviços de informação oferecidos pelas bibliotecas são essenciais para a satisfação dos usuários. Para França, Souza e Portela (2017), nas bibliotecas “um serviço de informação consiste em uma atividade de identificação, aquisição, processamento e transmissão de informação e, por muitas vezes no fornecimento de um produto de informação”.

Duarte et al. (2015) conceitua serviço de informação como aquele feito por um profissional para atender ao interagente e direcionar os recursos de informação de que ele necessita, ou seja, “seria uma facilitação para o alcance de resultados de uma necessidade informacional” (DUARTE et al., 2015, p. 608).

Segundo Borges (2007), também é possível definir os serviços de informação da seguinte forma:

[...] Todo processo de auxílio ao usuário na busca de informação ou na satisfação de suas necessidades informacionais; É a interface direta entre a informação e o usuário; Atividade destinada à identificação, aquisição, processamento e transmissão de informação e ao seu fornecimento em um serviço ou produto de informação (ROZADOS, 2004 apud BORGES, 2007, p. 117).

Todavia, não é possível estabelecer uma definição exata sobre o que seriam esses serviços. Para Rozados (2004), não há na literatura definição única sobre o conceito de serviços de informação, sendo possível encontrar apenas ideias que

abordam suas características e funções, ainda que alguns autores as utilizem como conceitos.

De acordo com a autora supracitada, são funções dos serviços de informação assegurar que qualquer informação esteja à disposição do usuário no momento em que for solicitada e informá-lo a respeito de dados ou documentos que possam ser do seu interesse (ROZADOS, 2004).

É possível estabelecer classificações para os serviços de informação. De acordo com a literatura, no que tange à tipologia, eles podem ser classificados como serviços de atendimento à demanda e serviços de antecipação à demanda, conforme mostra o quadro abaixo:

Quadro 3 - Tipologia dos Serviços de Informação

<b>Serviços de Informação</b>	
Atendimento à demanda	São aqueles serviços desenvolvidos sob encomenda, para atender a demandas específicas dos usuários. Ex: Levantamentos bibliográficos, pesquisas de opinião e respostas técnicas, entre outros.
Antecipação à demanda	Visam atender às necessidades informacionais dos usuários, antes mesmo delas se tornarem demandas explícitas, apontando possibilidades futuras. Ex: Serviços de disseminação seletiva da informação e alertas bibliográficos.

Fonte: Adaptado de Borges (2007, p. 117-118).

Com relação aos produtos de informação, estes podem ser caracterizados pela sua tangibilidade, ao contrário dos serviços de informação que são intangíveis e se constituem em ideias e conceitos não podendo ser materializado, sendo considerados como estruturas informacionais que resultam dos serviços prestados (BORGES, 2007, p. 117-118). Sendo assim, é possível compreender os produtos de informação como aqueles decorrentes dos serviços. O Quadro 4 mostra a relação de serviços e produtos que podem ser ofertados em diversas bibliotecas.

Quadro 4 - Serviços e Produtos em Bibliotecas diversas

Serviços de Informação	Produtos de informação
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disseminação Seletiva da Informação – DSI;</li> <li>2. Comutação Bibliográfica – COMUT;</li> <li>3. Rich Site Summary – RSS (para serviços na internet);</li> <li>4. Apresentação de mostruários e exposições;</li> <li>5. Realização de eventos e campanhas;</li> <li>6. Divulgação na web;</li> <li>7. Serviços de sinalização;</li> <li>8. Serviço de disponibilização de salas individuais;</li> <li>9. Serviço que primam por acessibilidade;</li> <li>10. Levantamento bibliográfico;</li> <li>11. Pesquisa de opinião (enquetes, estudos, outros);</li> <li>12. Respostas técnicas;</li> <li>13. Acesso público a internet;</li> <li>14. Alertas bibliográficos;</li> <li>15. Análise de ambientes;</li> <li>16. Uso das Redes sociais para divulgar informações;</li> <li>17. Blogs com informações úteis;</li> <li>18. Serviços de referência digital;</li> <li>19. Serviço de referência virtual;</li> <li>20. Pergunta ao bibliotecário;</li> <li>21. Referência online;</li> <li>22. Perguntas frequentes;</li> <li>23. Formação de interagentes;</li> <li>24. Treinamentos específicos;</li> <li>25. Diretório de recursos eletrônicos;</li> <li>26. Base de dados;</li> <li>27. Assistência por telefone;</li> <li>28. Serviço de informação utilitária;</li> <li>29. Serviço de automação;</li> <li>30. Serviço de atendimento aos deficientes visuais;</li> <li>31. Biblioterapia.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Livro;</li> <li>2. Periódico;</li> <li>3. Folder;</li> <li>4. Recurso em Braille;</li> <li>5. Texto falado;</li> <li>6. Videotexto;</li> <li>7. Audiolivro;</li> <li>8. Computador para consulta à base de dados;</li> <li>9. Informações aos visitantes em forma de brindes;</li> <li>10. Panfleto;</li> <li>11. Clipagem;</li> <li>12. Manual;</li> <li>13. Catálogo;</li> <li>14. Base de dados;</li> <li>15. Inventário;</li> <li>16. Lista;</li> <li>17. Cartilha.</li> </ol>

Fonte: Adaptado de Duarte et al. (2015, p. 613-614).

Não há como discorrer sobre serviços de informação sem abordar a importância do usuário. Para Borges (2007), o usuário é o “elemento que dispara a atividade inerente ao serviço, podendo assumir uma participação passiva, mas também como coparticipante do serviço ou produto de informação” (BORGES, 2007, p. 117). De acordo com a autora, independentemente da forma pela qual o usuário participa do processo, ele é parte integrante da produção do serviço solicitado por ele mesmo.

Ainda segundo Borges (2007), os serviços e produtos oferecidos em cada biblioteca variam conforme as necessidades e comportamentos dos usuários que guardam estrita relação com o contexto no qual estão inseridos. Para tal definição é

importante estabelecer o usuário-alvo e estudar como ele utiliza cada serviço e/ou produto, suas características e qual uso é feito da informação buscada para que se consiga definir qual é o serviço/produto que deve ser criado e trabalhado dentro da instituição (BORGES, 2007).

Sendo assim, de acordo com Borges (2007), é fundamental compreender o comportamento de quem utiliza os serviços e produtos de informação, visto que permitirá entender por qual motivo o usuário utiliza ou não determinado serviço ou produto, possibilitando sua avaliação e adequação, ou seja, “a partir disso, é possível determinar as melhorias apropriadas dos serviços ou produtos, de acordo com o comportamento do usuário” (BORGES, 2007).

Inácio et al. (2018) elenca dois pontos importantes para que a biblioteca ofereça serviços que satisfaçam os usuários: o primeiro deles é garantir a qualidade dos serviços e, para isso, faz-se necessário que os profissionais da informação estejam sempre atualizados com as transformações no ambiente em que a unidade de informação está inserida. O segundo ponto é o planejamento desses serviços que permite que sejam realizados e oferecidos de forma organizada, cumprindo os objetivos e metas estabelecidos.

Embora existam serviços imprescindíveis, cada instituição deve se adaptar às peculiaridades do local em que está inserida, conhecendo seus usuários e dessa forma estará apta para a criação de novos serviços de informação (CUNHA; CÂNDIDO, 2017). A seguir apresenta-se os produtos e serviços de informação no âmbito das Bibliotecas Universitárias.

### 2.2.1. Produtos e/ou Serviços de Informação no contexto das Bibliotecas Universitárias

As Bibliotecas Universitárias possuem papel primordial em oferecer suporte ao ensino, pesquisa e extensão. Para que uma pesquisa obtenha êxito, é necessário consultar fontes confiáveis de informação e as bibliotecas procuram disponibilizar informações de forma segura (HUBNER; KUHN, 2017). Para Perez Rodriguez e Guisado de Milanes (2008) a biblioteca universitária deve ser redimensionada como uma plataforma de integração, na qual os recursos de gestão e informação contribuem

para a produção do conhecimento, tornando-se, portanto, a força motriz da produção científico-universitária.

Segundo Inácio et al. (2018), essas instituições precisam estar estruturadas para atuarem como centro referencial que integra diversas fontes de informação com a finalidade de contribuir para o desenvolvimento de pesquisas acadêmicas em várias áreas do conhecimento. Sendo assim, o acesso à informação se faz presente de diversas formas/fontes no intuito de fornecer os melhores serviços que satisfaçam os pesquisadores.

Para Cunha e Cândido (2017), tais instituições devem atender seus usuários de forma eficiente e eficaz e para tanto faz-se necessário dispor de um ambiente organizado, um acervo variado e serviços de informação capazes de agregar valor para seus usuários finais. Segundo as autoras, é muito importante que haja satisfação com esses serviços pois eles permitem atrair os novos usuários e fidelizar os mais antigos (CUNHA; CÂNDIDO, 2017).

O bibliotecário também desempenha papel muito importante nos serviços disponibilizados por uma unidade de informação. Segundo Inácio et al. (2018), a eficiência desses serviços está relacionada com a criatividade, com o desempenho e com as habilidades do profissional como um gestor, pois, “somente o bibliotecário pode motivar a equipe a promover a melhoria dos serviços, criando estratégias para a obtenção de um bom desempenho e buscando os recursos necessários para garantir sua qualidade” (CARDOSO; MOREIRA; ROSA, 2017 apud INÁCIO et al., 2018).

Além disso, é importante que a atuação do bibliotecário esteja amparada por dinamismo e qualificação constante, tendo sempre como prioridade a qualidade dos serviços e que tal atuação não esteja restrita somente ao ambiente físico e possa ir além das paredes da biblioteca universitária, sempre em busca da satisfação do usuário (ARAÚJO; FREITAS; BEZERRA, 2017, p. 1021).

Ressalta-se ainda a importância do bibliotecário como mediador entre a informação e o usuário, que, segundo Silva e Almeida Júnior (2018, p. 77), é mais ampla que a disseminação da informação, visto que seu processo começa antes do atendimento direto ao usuário, ainda na fase de seleção de materiais.

De acordo com Gomes (2014), citado por Silva e Almeida Júnior (2018), a mediação da informação possui:

[...] o sentido de compartilhamento, de cooperação, de abertura ao diálogo e ao movimento que desestabiliza e estabiliza conhecimentos, de abertura à crítica e à criatividade, de abertura também às intersecções entre o “velho” e o novo”, o que confere a ação mediadora certa característica de substrato ao autoconhecimento e ao entrelaçamento da humildade e da autoestima dos interlocutores dessa ação (GOMES, 2014 apud SILVA; ALMEIDA JÚNIOR, 2018, p. 76).

Assim, a mediação realizada pelo profissional da informação – seja ela direta ou indireta - permite que a informação satisfaça, de forma plena ou parcial, uma necessidade informacional do usuário (SILVA; ALMEIDA JÚNIOR, 2018).

Cabe ainda aos bibliotecários estarem próximos aos sujeitos, não somente fortalecendo laços e contribuindo para a formação de redes sociais, mas também atuando de forma que estimulem os usuários a contribuir ativamente com a biblioteca, a partir de reflexões sobre serviços e/ou produtos desenvolvidos nesses espaços (SANTOS; GOMES; DUARTE, 2014).

Para Inácio et al. (2018), as unidades de informação das instituições de ensino superior devem oferecer diversos serviços, que vão desde orientação sobre material informacional aos serviços de caráter técnico, e principalmente educacional, desempenhando assim um papel fundamental na instituição em que está inserida.

Dentre os produtos e/ou serviços mais comuns oferecidos pelas bibliotecas é possível destacar o empréstimo nas mais diversas modalidades (livros, CDs, DVDs, e etc.), a elaboração de fichas catalográficas, a comutação bibliográfica, as orientações para pesquisa em bases de dados, a normalização de trabalhos acadêmicos, dentre outros (FRANÇA; SOUZA; PORTELA, 2017).

Para outros autores, os serviços ofertados nas Bibliotecas Universitárias podem ser divididos em serviços de informação tradicionais e serviços de informação modernos, oferecidos por meio da tecnologia, conforme o Quadro abaixo:

Quadro 5 - Serviços de informação em Bibliotecas Universitárias Brasileiras

<b>Serviços de informação tradicionais</b>	<b>Serviços de informação mediados pelas tecnologias</b>
Empréstimo domiciliar manual; Renovação manual; Reserva manual; Consulta local; Emissão de nada consta manual; Visita orientada sobre o uso da biblioteca e do acervo (presencial); Catálogo impresso	Empréstimo domiciliar por meio de identificação biométrica (digital) e senha; Autoempréstimo; Renovação <i>on-line</i> ; Reserva <i>on-line</i> ; Emissão de nada consta <i>on-line</i> ; Visita orientada virtual; Catálogo <i>on-line</i> e via sistema.
Levantamento bibliográfico.	Levantamento bibliográfico (via sistema, base de dados);

	Normalização de trabalhos acadêmicos; Comutação bibliográfica; Acesso livre à internet.
Elaboração de Ficha catalográfica.	Sistema <i>on-line</i> para geração automática de ficha catalográfica; <i>Scanner</i> /Digitalização, fotocópia e impressão de documentos; Aplicativo de biblioteca para dispositivos móveis.
Serviço de referência presencial.	Serviço de referência virtual; <i>Templates</i> - modelos de trabalhos acadêmicos em diversos formatos; Tutoriais.
Serviços para pessoas com deficiência: Solicitação de intérpretes da Língua Brasileira de Sinais (Libras).	Serviços para pessoas com deficiência: Digitalização e/ou conversão de materiais bibliográficos em formatos acessíveis; Transcrição de textos para o Braille; Disponibilização de recursos de tecnologias assistivas - Non Visual Desktop Access (NVDA), DOSVOX, ORCA; videoaula em Libras.
Capacitação de usuários por meio de treinamentos presenciais (não mediados por tecnologias).	Capacitação de usuários por meio de treinamentos presenciais ou modalidade de Educação a Distância (EAD): Normalização; Gerenciadores de referências - <i>EndNote Basic</i> , <i>Mendeley</i> , Mecanismo <i>on-line</i> para Referências (MORE), <i>Zotero</i> ; Catálogo <i>on-line</i> (versões web e mobile); Portal de livros eletrônico; Bases de dados nacionais e internacionais de acesso aberto ou restrito, ofertadas mediante assinatura do Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES); Currículo lattes; Mídias sociais acadêmicas e identificadores de autor; <i>Google</i> acadêmico; Noções de ética em pesquisa científica; plágio no contexto acadêmico, dentre outros.

Fonte: ARAÚJO; OLIVEIRA; BEZERRA (2017, p. 1026).

De acordo com Araújo, Oliveira e Bezerra (2017), esses produtos e serviços são oferecidos nas bibliotecas sob demanda, levando em consideração estudos de usuários, exigências do mercado e também os recursos que a instituição dispõe para uso, podendo ser humanos, materiais e financeiros.

Ademais, é imprescindível que haja qualidade nos serviços e/ou produtos ofertados, pois, segundo Inácio et al. (2018), um bom atendimento ou serviço prestado viabiliza a criação de vínculos, bem como a fidedignidade dos usuários com a unidade de informação.

Os ambientes interno e externo também exercem bastante influência sobre os produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas. Segundo Tarapanoff (1982), por serem sistemas abertos, as Bibliotecas Universitárias podem sofrer com as mudanças que ocorrem nesses ambientes, afetando a melhoria ou descontinuidade de um ou todos os serviços ofertados pela instituição.

As bibliotecas vêm evoluindo e se adaptando às mudanças que surgem no decorrer dos anos, como é possível observar com o surgimento das TICs: a biblioteca mudou sua forma de prestação de serviços aos usuários. A partir do século XXI, a biblioteca rompe os limites físicos e temporais e passa a atuar de forma mais interativa, utilizando de recursos da realidade virtual com o surgimento da biblioteca digital (SANTA ANNA, 2015, p. 276). Dessa forma, as mudanças são imprescindíveis para que as bibliotecas não se tornem ultrapassadas.

Santa Anna (2015) ressalta a necessidade da existência de uma tendência adaptativa das bibliotecas na prestação de seus produtos e serviços. Tais “adequações são necessárias e imprescindíveis para a sobrevivência das bibliotecas, pois caso não se adaptem às mudanças correrão o risco de desaparecerem em um futuro próximo, talvez, pela falta de usuários” (BAX, 1998 apud SANTA ANNA, 2015).

Sendo assim, as bibliotecas físicas precisam fornecer novos produtos e serviços aos seus usuários, mostrando-se importantes e necessárias, levando em consideração não somente seu espaço físico mas também o meio digital. Para o presente trabalho não foram feitas distinções entre produtos e serviços de informação, visto que segundo Rozados (2004), não há na literatura definição única sobre esses conceitos, sendo possível encontrar apenas ideias que abordam suas características e funções.

Ademais, será utilizada a denominação estabelecida pelas bibliotecas consultadas, que apresentam tanto os produtos quanto os serviços na categoria “Produtos e Serviços” em suas páginas web.

### **2.3. Experiências inovadoras de interação**

Os centros de informação, principalmente aqueles ligados às universidades, necessitam se adaptar de forma célere às mudanças que vão surgindo para que se mantenham competitivos e acompanhem o mercado, visto que se destinam a atender diversas demandas que estão alinhadas com os objetivos das universidades e possam contribuir com a formação de profissionais de acordo com as realidades do contexto social (SANTA ANNA, 2020).

Atualmente, devido às modificações surgidas nas últimas décadas, a biblioteca não deve ser resumida apenas como um armazém conservador de objetos-livros, e

sim como um ambiente de socialização e de circulação de informações, que oferece meios para que o conhecimento se propague de forma dinâmica e interativa (GOULART; REIS; CASTRO, 2018).

Assim, passam a constituir espaços participativos que estão em constante evolução, deixando de ser espaços estáticos, fechados, onde prevalece o silêncio e as pessoas “se trancam” para realizar estudos, pesquisas e leituras, ou seja, ela assume e se projeta como um espaço em constante movimento tal como deve ser (DEGUCHI, 2017, p. 32).

A interação pode ser definida como a “comunicação realizada pessoalmente entre dois indivíduos, seja verbal ou não-verbal, com ou sem o auxílio da tecnologia” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 209). Ela pressupõe que o sujeito não seja apenas um receptor de informação, mas que também atue como produtor e, dessa forma, a biblioteca passa a ser um espaço de expressão, no qual o usuário deixa de ser mero espectador e se transforma em protagonista da relação com o conhecimento (CRESTANA; ABDALLA, 2012, p. 2-3).

As relações sociais possuem papel muito importante no desenvolvimento de cada indivíduo. Segundo Vygotsky (1998 apud GOULART; REIS; CASTRO, 2018), tais relações são determinantes no processo de formação dos sujeitos, visto que é por meio de um processo de internalização de ações e de signos desenvolvidos culturalmente que o homem biológico se transforma em homem social.

Ademais, como o desenvolvimento depende de fatores culturais, o sujeito subordina-se ao meio para que suas habilidades sejam desenvolvidas, pois, apesar de haver uma parte individual, orgânica, há outra parte que não consegue se desenvolver sem contato com o ambiente no qual está inserido (GOULART; REIS; CASTRO, 2018).

Dessa forma, é possível compreender o papel das bibliotecas para as relações sociais e culturais, já que são entendidas como espaços que favorecem e estimulam conexões entre saberes, podendo também ser compreendidas como laboratórios de ideias (GOULART; REIS; CASTRO, 2018). Nesse sentido, faz-se necessário que as unidades de informação incentivem a interação entre indivíduos dentro dos seus ambientes.

No presente trabalho, o termo “experiências inovadoras de interação” será usado para se referir aos produtos e serviços inovadores que incentivam/promovam a

troca de ideias, comunicação e diálogo entre os integrantes das bibliotecas universitárias.

### 2.3.1. Inovação

A inovação faz-se necessária em diversas organizações para que possam obter vantagens perante seus concorrentes e se mantenham competitivas no mercado frente às mudanças que acontecem constantemente (ZANINELLI, 2012, p.137). De acordo com o artigo 2º inciso IV da Lei nº 10.973, de 2 de dezembro de 2004, a inovação pode ser definida como:

Introdução de novidade ou aperfeiçoamento no ambiente produtivo e social que resulte em novos produtos, serviços ou processos ou que compreenda a agregação de novas funcionalidades ou características a produto, serviço ou processo já existente que possa resultar em melhorias e em efetivo ganho de qualidade ou desempenho (BRASIL, 2005, Art. 2º).

Logo, ela pode ser compreendida como responsável por criar valor para os clientes por meio da oferta de novos ou melhorados serviços e produtos (ZANINELLI, 2012). Segundo Ferrão (2002 apud ZANINELLI; NOGUEIRA; PERES, 2019), “A inovação é hoje por muitos considerada como o fator principal que permite às sociedades e às economias tornarem-se solidamente mais desenvolvidas” e são capazes de agregar valor às instituições.

Segundo Resende Júnior e Guimarães (2012), o “produto” do serviço é tido como algo intangível e naturalmente instável. Já os serviços são interativos, requerendo, muitas vezes, a participação conjunta do prestador e do consumidor, que pode variar a cada execução, considerando a mudança do consumidor e do prestador.

No que tange à inovação de serviços, Zaninelli (2012), citada por Luiz et al. (2019), divide o processo em cinco etapas conforme o Quadro abaixo:

Quadro 6 - Etapas do processo de inovação

<b>Etapas</b>	<b>Características</b>
Geração de ideias	Deve ser feita de maneira sistemática e contínua, buscando oportunidades para criar um novo serviço ou melhorar um serviço já existente.
Desenvolvimento do projeto conceitual	Transformar a ideia inicial em um conceito com especificações claras.
Construção	Elaborar o espaço físico onde o serviço será oferecido.

Lançamento	Deve ocorrer em dois momentos, o primeiro para empresas parceiras e o segundo para clientes finais.
Operação	Está relacionada à gestão e à manutenção do novo serviço para que os objetivos comerciais sejam alcançados.

Fonte: Adaptado de Zaninelli (2012 apud LUIZ et al., 2019).

Para OECD (2005 apud RESENDE JÚNIOR; GUIMARÃES, 2012), a inovação pode ser definida como a introdução de um bem ou serviço novo significativamente melhorado em suas características ou usos previstos, podendo ser de quatro tipos: de produtos (bens e serviços), de processo, organizacional e de marketing.

De acordo com os autores supracitados, a inovação de serviços pode ser dividida em três abordagens: tecnicista, orientada a serviços e integradora. A abordagem tecnicista está relacionada à introdução de sistemas técnicos nas organizações (equipamentos, materiais e comunicação). A segunda abordagem procura identificar a natureza da inovação. Já a terceira propõe uma visão de produtos e serviços sob a mesma teoria da inovação (RESENDE JÚNIOR; GUIMARÃES, 2012, p. 296).

Ainda para Resende Júnior e Guimarães (2012), segundo a abordagem integrada, a inovação não pode ser definida tão somente como resultado, mas como um processo que permite identificar vários modelos de inovação, levando em conta suas características (RESENDE JÚNIOR; GUIMARÃES, 2012, p. 296).

Entretanto, a vantagem competitiva de cada organização não vem apenas da inovação por meio do desenvolvimento e oferta de novos produtos, processos e serviços, mas sim dos métodos adotados e utilizados para inovar (ZANINELLI, 2012, p. 136). A seguir, apresenta-se um quadro com alguns modelos de inovação encontrados na literatura:

Quadro 7 - Modelos de inovação

<b>Modelo</b>	<b>Característica</b>
Radical	Criação de um novo conjunto de vetores de competências, características técnicas e de serviço que geram maior valor aos usuários.
De melhoria	Quando o conjunto de vetores de características permanece inalterado, mas melhora a qualidade de seus elementos individuais.
Incremental	Quando uma nova característica for adicionada, eliminada ou substituída, deixando o conjunto de vetores inalterado.
Ad hoc	Resulta de uma solução para atender a necessidade de um cliente específico.

Por recombinação	Novos serviços são obtidos por meio da associação ou dissociação de diferentes serviços.
Por formalização	Ocorre quando uma ou mais características melhoradas dos produtos são formatadas ou padronizadas.

Fonte: Adaptado de Resende Júnior e Guimarães (2012, p. 296).

A inovação está intimamente relacionada com o ambiente da organização e leva em consideração vários fatores para que se instale. No âmbito do setor público, também são considerados os fatores internos e externos no que tange à inovação, porém as mudanças são influenciadas por diversas características como custo, complexidade, vantagem relativa e seu impacto (RESENDE JÚNIOR; GUIMARÃES, 2012, p. 302).

Logo, por serem organizações, as bibliotecas também estão inseridas no contexto de mudança, exigindo-lhes constante renovação, adaptação e transformação de seus produtos e serviços, de modo que atendam os usuários de maneira satisfatória (GAMA; SOUSA, 2019, p. 204).

Para o presente trabalho são considerados como produtos e serviços inovadores os que apresentam alguma característica descrita no Quadro abaixo:

Quadro 8 - Caracterização de produtos e serviços inovadores

<b>Características</b>	<b>Autoria</b>
Aquele que introduz novidade ou aperfeiçoamento no ambiente produtivo e social que resulte em novos produtos, serviços ou processos ou que compreenda a agregação de novas funcionalidades ou características a produto, serviço ou processo já existente.	BRASIL (2005)
Introdução de um bem ou serviço novo significativamente melhorado em suas características ou usos previstos.	OECD (2005 apud RESENDE JÚNIOR; GUIMARÃES, 2012)
Aquele capaz de criar valor para os clientes por meio da oferta de novos ou melhorados serviços e produtos.	Zaninelli (2012)

Fonte: Elaborado pela autora, 2022.

Sendo assim, é possível compreender a importância da inovação de produtos e serviços oferecidos nas instituições, suas características e vantagens para as organizações na qual é implementada. A seguir apresenta-se a inovação no contexto das Bibliotecas Universitárias, no que tange os produtos e/ou serviços oferecidos aos usuários.

### 2.3.2. Inovação de produtos e/ou serviços em bibliotecas universitárias

Foram encontradas na literatura algumas ações inovadoras em Bibliotecas Universitárias que visam proporcionar informação, lazer e entretenimento aos usuários (GAMA; SOUSA, 2019; RODRIGUES et al., 2015; ZANINELLI; NOGUEIRA; PERES, 2019; RAMOS, 2019). Gama e Sousa (2019), descrevem o relato de um projeto intitulado *Bibliobreak* que foi desenvolvido pela Biblioteca Lourenço José Tavares Vieira da Silva, da Universidade Federal Rural da Amazônia.

No projeto são oferecidos vídeos, séries, filmes e palestras aos usuários da biblioteca durante o horário de almoço, visto que os discentes procuravam a unidade de informação no período de descanso entre as aulas. Assim, segundo as autoras supracitadas, os usuários podem ter contato com informações que contribuem tanto para a vida acadêmica quanto para a cultural e social.

Nesse mesmo sentido, também é relatado por Rodrigues et al. (2015) o projeto *Cinema ao Meio-Dia* da Biblioteca Central da Universidade de Roraima, no qual são exibidos diariamente, sempre ao meio-dia, filmes e documentários de cunho cultural, acadêmico, científico e literário, que abrange várias áreas do conhecimento. Tal projeto foi elaborado pelo Setor de Mídias para promover interação entre os usuários e seu acervo, de modo a proporcionar atividades de cultura, lazer, relaxamento e entretenimento na Biblioteca Universitária.

Outro relato encontrado discorre sobre o serviço *Biblioteca das Coisas*, da Universidade Federal de Santa Catarina. Nele são oferecidos empréstimos que vão além dos itens convencionais: calculadoras, guarda-chuvas, notebooks, carregadores de celulares e adaptadores, dentre outros (ZANINELLI; NOGUEIRA; PERES, 2019). De acordo com as autoras, também há um serviço denominado *BookCrossing*, que consiste em deixar um livro em algum local público da biblioteca, para que outro usuário o encontre, leia-o e ao final faça o mesmo.

Por fim, também foi relatado por Ramos (2019), um novo espaço criado pela Biblioteca Central da Universidade de Brasília, que dispõe de um acervo dedicado a cultura pop, histórias em quadrinhos, jogos de tabuleiro e clubes de leitura, que visam incentivar o lazer e a socialização entre os usuários. O *Espaço POP*, como é chamado, atende a comunidade interna e externa da universidade.

A inovação de produtos e/ou serviços nas bibliotecas se deve à necessidade de acompanhar as mudanças e as necessidades dos usuários, e pode ser entendida como algo novo como, por exemplo, um produto recém criado, porém também está relacionada à renovação e à melhoria de algo já existente (BARROS et al., 2019).

A necessidade de inserir nas bibliotecas universitárias novos produtos e serviços informacionais decorre do fato de estarem investidas em um ambiente que sofre alterações constantes, precisando acompanhar tais mudanças e garantir que seus serviços tenham alta qualidade para satisfazer os usuários (ZANINELLI; NOGUEIRA; PERES, 2019).

Logo, a biblioteca inserida no contexto universitário deve ser um ambiente capaz de oferecer um espaço dinâmico, com entretenimento e aprendizagem através de atividades que vão além do oferecimento de informação no formato tradicional (GAMA; SOUSA, 2019, p. 205). De acordo com as autoras, é importante que essas instituições desenvolvam ações que possam mediar a informação de maneira inovadora que sejam somadas às formas utilizadas tradicionalmente.

Entretanto, para Zaninelli, Nogueira e Peres (2019), o desenvolvimento de ações inovadoras no setor público se dá de forma diferente pois nele existem várias normas e regulamentos que restringem sua atuação, com burocracias, e não há muita liberdade para a adoção de novas práticas. Todavia, é possível encontrar algumas iniciativas de mudança como, por exemplo, concursos e prêmios de incentivo às instituições que adotam tais práticas.

É preciso estar atento às barreiras de inovação que impedem mudanças nas organizações, visto que, no setor público, além de não fomentarem uma cultura que seja aberta a riscos e o orçamento ser reduzido, alguns servidores se colocam contrários a mudanças (ZANINELLI; NOGUEIRA; PERES, 2019), dificultando a renovação do ambiente e de seus serviços.

Salienta-se que o bibliotecário não deixará de realizar funções técnicas essenciais (catalogação, classificação e indexação), mas organizará sua rotina de trabalho, planejando e estando aberto a realizar novas ações que possam divulgar ainda mais a biblioteca (BAPTISTA; GONÇALVES, 2018) e incentive ações culturais.

Encontrar na biblioteca um espaço dedicado ao descanso e ao entretenimento traz vários benefícios à vida da comunidade acadêmica. Segundo Ramos (2019), é possível que haja nas bibliotecas um espaço considerado terapêutico, no qual os

usuários vão em busca de leitura, distração, lazer e socialização. Tais espaços permitem que os estudantes desenvolvam diversas habilidades (criativas, sociais e cognitivas), através de diversos serviços e produtos que a Biblioteca Universitária pode oferecer como jogos, quadrinhos e filmes (RAMOS, 2019, p.49).

Ainda de acordo com Ramos (2019), apesar de um espaço dedicado ao lazer ser de extrema importância, favorecendo inclusive a qualidade na produção acadêmica, no ambiente universitário geralmente essas habilidades são negligenciadas (RAMOS, 2019, p.49), tendo em vista que ações desse tipo são mais comuns em bibliotecas escolares, públicas ou comunitárias e não se fazem tão presentes no âmbito das Bibliotecas Universitárias (GAMA; SOUSA, 2019, p. 206).

Segundo Baptista e Gonçalves (2018), as bibliotecas das Instituições de Ensino Superior são plenamente capazes de assumir o papel de espaços de lazer, podendo ser frequentado tanto pela comunidade acadêmica quanto pela população em geral, possibilitando também que haja atuação na extensão universitária.

É comum que as universidades federais brasileiras ofereçam cursos em período integral, no qual os discentes permanecem o dia inteiro na instituição de ensino. Desse modo, tais espaços são buscados pelos estudantes principalmente durante o horário de almoço ou nos intervalos entre uma aula e outra para um momento de distração e descanso (GAMA; SOUSA, 2019). A Figura 1 e a Figura 2 mostram esses espaços sendo utilizados nas Bibliotecas Centrais de Universidades Federais.

Figura 1 - Espaço de leitura e descanso na Biblioteca Central da UFSC



Fonte: Instagram da Biblioteca Central da UFSC (2019).

Figura 2 - Espaço de jogos e descanso na Biblioteca Central da UFG



Fonte: Instagram do Sistema de Bibliotecas da UFG (2019).

Nos últimos anos as bibliotecas universitárias vêm desenvolvendo várias ações que buscam promover o acesso à informação de diversas maneiras como, por exemplo, por meio de oficinas, espetáculo e exibição de filmes, e têm alcançado resultados satisfatórios de acordo com seus usuários (GAMA; SOUSA, 2019, p. 207).

Segundo Gama e Sousa (2019), através da exibição de filmes e documentários de cunho cultural, acadêmico, científico e literário é possível que a biblioteca atue de forma a ampliar o repertório cultural dos seus usuários, auxiliando no aprendizado dos alunos, que passa a ser mais rico.

Assim, a biblioteca se transforma em um ambiente democrático no qual se dá voz e se fazem ouvir diversos movimentos sociais como o movimento LGBT, cria um

espaço para discussões sobre a consciência negra, prevenção ao suicídio (setembro amarelo), dentre outros, e contribui para a formação de cidadãos (GAMA; SOUSA, 2019).

Dentre os novos produtos e/ou serviços oferecidos em Bibliotecas Universitárias que proporcionam informação, lazer, entretenimento e formação social é possível destacar também, com base na literatura, jogos, cursos, exposições, apresentações de danças e acervo de quadrinhos no ambiente das Bibliotecas Universitárias.

Os jogos são considerados elementos inclusivos, lúdicos e capazes estimular a aquisição de competências em várias pessoas, sendo um dos recursos que podem ser disponibilizados em bibliotecas, podendo variar conforme o objetivo buscado, o tipo de jogo e os suportes que serão utilizados (PORTUGAL, 2020). Podem ser encontrados nas bibliotecas os jogos em tabuleiros, jogos com criação própria, e também podem ser organizados em campeonatos.

Eles fazem parte da vida do ser humano, promovem a interação e contribuem de forma positiva para socialização de temas e pessoas. São capazes de afetar a realidade dos participantes ao oferecerem metas com senso de objeto claro, regras que os incentivam a usarem sua criatividade, fornecem feedback do processo no jogo e sua participação é voluntária (ANTUNES et al., 2019).

“O Role-Playing Game (RPG) é um jogo de interpretação ou representação de papéis em que um grupo de pessoas se reúne para contar histórias” (SILVA; SILVEIRA; CAREGNATO, 2021). É utilizado um conjunto de regras contido em um livro, para criar personagens e vivenciar as histórias narradas por um componente do grupo, que é chamado de “mestre”.

Os integrantes interpretam a história de acordo com a narrativa apresentada e o ambiente em que ela ocorre. De acordo com Silva, Silveira e Caregnato (2021), apesar de ser um jogo que durante muito tempo foi associado a adolescentes, vem ganhando espaço no âmbito da educação e sendo utilizado como ferramenta de ensino nas mais diversas áreas de conhecimento.

Por ser um jogo capaz de desenvolver várias habilidades de escrita, leitura, pesquisa, matemática, comportamento, entre outras, agindo de forma positiva para o desenvolvimento pessoal ao permitir que os jogadores fiquem à vontade para interagir com outros entusiastas do jogo (SILVA; SILVEIRA; CAREGNATO, 2021), estão se

tornando cada vez mais comuns nas bibliotecas, podendo ser encontrados também nas Bibliotecas Universitárias como mostra a Figura 3.

Figura 3 - Cartaz da II Oficina de RPG na BCE/UnB



Fonte: Instagram do Espaço POP (2019).

As histórias em quadrinhos são um meio de comunicação em massa de grande penetração e, apesar de existir concorrência entre tais meios, que são cada vez mais abundantes e diversificados, as HQs continuam a atrair um grande público, independentemente das formas como são publicadas (VERGUEIRO, 2005).

Alvo de perseguições e preconceitos, segundo Vergueiro (2005), durante muito tempo não conseguiram adentrar às bibliotecas, principalmente nas universitárias, por serem consideradas matérias de segunda ou terceira categorias pelas parcelas influentes da sociedade e por serem consideradas sem importância como objeto de estudo científico. Os bibliotecários se recusavam a selecioná-las para o acervo por entenderem que elas não se enquadravam nos critérios de qualidade definidos pela política de seleção (VERGUEIRO, 2005).

A história em quadrinhos não é apenas um meio de incentivar a leitura dos jovens, podendo também ser utilizada com eficácia para aprender um novo idioma (SANTOS, 2001). Segundo o autor, também pode ser compreendida como um material que permite suscitar a reflexão, a pesquisa e a criação, contribuindo de forma positiva para o desenvolvimento dos indivíduos.

Atualmente vem sendo aceita nos diversos ambientes educacionais, segundo Vergueiro (2005), inclusive sendo utilizadas por docentes de todas as áreas e níveis de ensino e se tornando objeto de atenção de pesquisadores no mundo inteiro.

Também é possível observar que estão sendo inseridas nas coleções das bibliotecas de modo geral e ganhando espaço no âmbito do ensino superior como algo inovador naquele contexto, originando atividades como, por exemplo, clubes de leituras e debates das obras entre os usuários.

Figura 4 - Cartaz do Clube de Leitura de Quadrinhos na BCE/UnB



Fonte: Instagram do Espaço POP (2021).

Os clubes de leitura, de acordo com Veroneze, Javarez e Nadal (2019, p. 317-318), são atividades em grupos, participativas, expansivas, dinâmicas e promovem discussões sobre diferentes aspectos e experiências entre os participantes. Conseguem reunir pessoas em torno de atividades relacionadas com textos, livros, autores ou personagens que despertam a atenção do grupo.

Ainda segundo as autoras supracitadas, a leitura em grupo é capaz de estimular a reflexão e a memorização dos participantes, deixando de ser uma atividade mecânica e passando a ser mais ativa, trazendo ganhos para o aprendizado não apenas das temáticas discutidas, mas também estimulando a criatividade (VERONEZE; JAVAREZ; NADAL, 2019). O Quadro abaixo apresenta um resumo dos produtos e serviços e suas funcionalidades.

Quadro 9 - Identificação dos produtos e serviços e suas funcionalidades

Produtos e serviços	Características/Funcionalidades	Fonte
---------------------	---------------------------------	-------

História em Quadrinhos	Atua no estímulo à leitura e também permite suscitar a reflexão, a pesquisa e a criação, contribuindo de forma positiva para o desenvolvimento dos indivíduos.	Santos (2001)
Jogos	Os jogos são considerados elementos inclusivos, lúdicos e capazes estimular a aquisição de competências em várias pessoas;  Promovem a interação e contribuem de forma positiva para socialização de temas e pessoas. São capazes de afetar a realidade dos participantes ao oferecerem metas com senso de objeto claro, regras que os incentivam a usarem sua criatividade, fornecem feedback do processo no jogo e sua participação é voluntária.	Portugal (2020)  Antunes et al. (2019).
Filmes	Através da exibição de filmes e documentários de cunho cultural, acadêmico, científico e literário é possível que a biblioteca atue de forma a ampliar o repertório cultural dos seus usuários, enriquecendo o aprendizado dos alunos.	Gama e Sousa (2019)
Clube de Leitura	A leitura em grupo é capaz de estimular a reflexão e a memorização dos participantes, deixando de ser uma atividade mecânica e passando a ser mais ativa, trazendo ganhos para o aprendizado não apenas das temáticas discutidas, mas também estimulando a criatividade	Veroneze, Javarez e Nadal (2019)

Fonte: Elaborado pela autora, 2022.

Apesar de ser necessário que haja inovação nas Bibliotecas Universitárias, o orçamento limitado das universidades federais brasileiras restringe a modificação dos espaços e a inserção de novos serviços e produtos. Entretanto, algumas instituições buscam a renovação recorrendo àquilo que já possuem sem que demandem novos gastos: internet, energia elétrica e a equipe de servidores (GAMA; SOUSA, 2019). Sendo assim, são oferecidas amostras de filmes, vídeos do Youtube, séries e palestras que busquem entreter e estimular os usuários. Outra forma promover a inovação é com recebimento de doações ou realizando parcerias dentro da própria universidade.

Assim, percebe-se que, mesmo com desafios, as bibliotecas universitárias têm buscado inovar na oferta de seus produtos e serviços, visto sua importância, tornando-se um espaço que promove a integração e a interação entre sua comunidade acadêmica.

### **3. METODOLOGIA**

Apresenta os métodos e procedimentos a serem adotados para a realização da pesquisa. Está dividida em duas subseções: caracterização da pesquisa e procedimentos metodológicos.

#### **3.1. Caracterização da pesquisa**

Neste trabalho optou-se pela realização de uma pesquisa de métodos mistos, que permite o uso das abordagens qualitativas e quantitativas. Para Matias-Pereira (2016, p. 86), ao utilizar o método qualitativo, as informações encontradas não permitem ser quantificadas, pois se trata de uma pesquisa de cunho descritivo, cujos dados serão analisados de forma indutiva. Entretanto, com o uso da abordagem quantitativa é possível utilizar técnicas estatísticas simples ou complexas, a serem definidas pelo pesquisador, e aplicá-las tanto na coleta quanto na análise dos dados (MATIAS-PEREIRA, 2016).

Ao adotar o método misto em uma pesquisa é possível utilizar os pontos fortes das abordagens qualitativas e quantitativas ao combiná-las, proporcionando assim maior compreensão dos problemas da pesquisa (CRESWELL, 2014, p. 238).

Com relação aos objetivos, esta pesquisa possui caráter descritivo, que segundo Matias-Pereira (2016), pode ser definida como aquela que “visa descrever as características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados” (MATIAS-PEREIRA, 2016, p. 90).

Segundo Creswell (2014), cada pesquisa deve abordar uma concepção filosófica, pois ela é capaz de estabelecer uma orientação geral sobre o mundo e a natureza do estudo realizado. Para a pesquisa em questão será adotada a abordagem pragmática, que é comumente utilizada em pesquisas de métodos mistos por permitir o uso de diferentes formas de coleta e análise de dados (CRESWELL, 2014).

### 3.2. Procedimentos metodológicos

A técnica utilizada para a coleta de dados é a pesquisa documental que está relacionada ao uso de materiais que ainda não receberam nenhum tratamento analítico, diferentemente da pesquisa bibliográfica que é elaborada a partir de materiais já publicados.

A pesquisa documental será empregada para cada um dos objetivos específicos, que estão divididos em *Identificar bibliotecas universitárias federais brasileiras que oferecem produtos e/ou serviços que promovam experiências inovadoras de interação com usuários; identificar quais produtos e/ou serviços de interação são oferecidos; e por fim, descrever os produtos e/ou serviços de interação oferecidos*. Para a análise dos dados coletados relativos aos objetivos específicos da pesquisa será utilizada a técnica de análise descritiva, conforme Quadro abaixo:

Quadro 10 - Procedimentos metodológicos

Objetivos	Universo e Amostra	Fonte dos dados	Técnica de coleta	Técnica de análise
Identificar bibliotecas universitárias federais brasileiras que oferecem produtos e/ou serviços que promovam experiências inovadoras de interação com usuários;	O Universo é composto pelas Bibliotecas Universitárias das Universidades Federais Brasileiras. Também estão inseridas no Universo as páginas web dessas instituições. A amostra será composta pelos novos produtos e/ou serviços encontrados.	1. Páginas web das Bibliotecas Universitárias Federais Brasileiras; 2. Redes sociais.	Pesquisa documental (páginas web das bibliotecas universitárias e redes sociais).	Análise descritiva.
Identificar quais produtos e/ou serviços de interação são oferecidos;				
Descrever os produtos e/ou serviços de interação oferecidos.				

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

O universo da pesquisa é constituído pelas bibliotecas das Universidades Federais brasileiras de todas as regiões do país. Para tanto, foi realizado um

levantamento na internet que resultou em 69 Universidades Federais, como mostra o Quadro 11:

Quadro 11 - Universidades Federais brasileiras

<b>Regiões</b>	<b>Instituições</b>
Centro-Oeste	Universidade de Brasília Universidade Federal da Grande Dourados Universidade Federal de Goiás Universidade Federal de Catalão Universidade Federal de Jataí Universidade Federal de Mato Grosso Universidade Federal de Rondonópolis Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Nordeste	Universidade Federal de Alagoas Universidade Federal da Bahia Universidade Federal do Sul da Bahia Universidade Federal do Recôncavo da Bahia Universidade Federal do Oeste da Bahia Universidade Federal da Lusofonia Afro-Brasileira Universidade Federal do Cariri Universidade Federal do Ceará Universidade Federal do Maranhão Universidade Federal da Paraíba Universidade Federal de Campina Grande Universidade Federal de Pernambuco Universidade Federal do Vale do São Francisco Universidade Federal Rural de Pernambuco Universidade Federal do Agreste de Pernambuco Universidade Federal do Delta do Parnaíba Universidade Federal do Piauí Universidade Federal do Rio Grande do Norte Universidade Federal Rural do Semi-Árido Universidade Federal de Sergipe
Norte	Universidade Federal do Acre Universidade Federal do Amapá Universidade Federal do Amazonas Universidade Federal do Oeste do Pará Universidade Federal do Pará Universidade Federal Rural da Amazônia Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará Fundação Universidade Federal de Rondônia Universidade Federal de Roraima Universidade Federal do Tocantins Universidade Federal do Norte do Tocantins
Sudeste	Universidade Federal do Espírito Santo Universidade Federal de Alfenas Universidade Federal de Itajubá Universidade Federal de Juiz de Fora Universidade Federal de Lavras Universidade Federal de Minas Gerais Universidade Federal de Ouro Preto Universidade Federal de São João del-Rei Universidade Federal de Uberlândia Universidade Federal de Viçosa Universidade Federal do Triângulo Mineiro

	Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri Universidade Federal de São Carlos Universidade Federal de São Paulo Universidade Federal do ABC Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro Universidade Federal do Rio de Janeiro Universidade Federal Fluminense Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Sul	Universidade Tecnológica Federal do Paraná Universidade Federal da Integração Latino-Americana Universidade Federal do Paraná Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre Universidade Federal de Pelotas Universidade Federal de Santa Maria Universidade Federal do Pampa Universidade Federal do Rio Grande Universidade Federal do Rio Grande do Sul Universidade Federal da Fronteira do Sul Universidade Federal de Santa Catarina

Fonte: LISTA (2020).

A partir do universo da pesquisa foram selecionadas bibliotecas universitárias que relatavam experiências inovadoras de interação ao fornecer produtos e/ou serviços inovadores aos seus usuários. Como fontes de informação foram utilizadas as páginas web das bibliotecas e suas redes sociais.

Após identificar as universidades, foram levantadas as páginas web dessas instituições e, por fim, as páginas de suas bibliotecas. A pesquisa foi realizada entre os dias 24 de fevereiro e 16 de março de 2022 e consistiu em acessar os sites de todas as bibliotecas procurando por relatos de experiências inovadoras de interação, definidas neste trabalho como aquelas que incentivam e/ou promovem a troca de ideias, a comunicação e o diálogo entre os integrantes das bibliotecas universitárias. Para a caracterização de produtos e serviços inovadores foram utilizados os critérios definidos na revisão de literatura (Quadro 8).

Foi realizada pesquisa nas redes sociais das bibliotecas quando estas estavam indicadas na página web da instituição. Visto que cada universidade federal possui um número considerável de bibliotecas setoriais, e com o intuito de cumprir os prazos e finalizar a pesquisa em tempo hábil, somente a rede social Instagram foi utilizada.

Segundo Garcia e Sá (2017, p. 110), por permitir o compartilhamento de momentos por meio de fotografias, o Instagram pode colaborar com a construção da imagem que os usuários fazem da biblioteca; despertar sua curiosidade em conhecer

melhor suas atividades e seus espaços e também permitir que seja visualizada como um local vivo, dinâmico, capaz de proporcionar diversas experiências e inspirar a construção de diferentes tipos de conhecimento.

Para a amostra foram escolhidas 20 instituições que relatavam a oferta de produtos e serviços inovadores. As ações da amostra intencional foram selecionadas com base em BRASIL (2005), OECD (2005 apud RESENDE JÚNIOR; GUIMARÃES, 2012) e Zaninelli (2012), que consideram como inovação aquilo que introduz novidade ou aperfeiçoamento de algum produto ou serviço, agregando novas características ou funcionalidades (conforme Quadro 8). Dessa forma, foram escolhidas para a amostra as instituições que apresentavam ações inovadoras que incentivavam a interação entre seus usuários. No presente trabalho não foi feita distinção de projetos de serviços ou serviços permanentes incorporados pela proposta da biblioteca. O Quadro abaixo apresenta as bibliotecas universitárias selecionadas.

Quadro 12 - Amostra da pesquisa

<b>Nº</b>	<b>Instituição</b>	<b>Biblioteca</b>
1	Universidade de Brasília	Biblioteca Central
2	Universidade Federal do Goiás	Biblioteca Central Biblioteca Campus Colemar Natal e Silva
3	Universidade Federal de Alagoas	Biblioteca Central
4	Universidade Federal do Ceará	Biblioteca Central do Campus do Pici Biblioteca do Campus de Russas Biblioteca de Ciências da Saúde Biblioteca do Campus de Quixadá Biblioteca de Ciências Humanas Biblioteca da Faculdade de Direito Biblioteca do Campus de Crateús Biblioteca de Arquitetura Biblioteca do Campus de Sobral Biblioteca do Museu de Arte da UFC Biblioteca do Labomar
5	Universidade Federal da Paraíba	Biblioteca Central
6	Universidade Federal do Vale do São Francisco	Biblioteca de Paulo Afonso
7	Universidade Federal do Agreste de Pernambuco	Biblioteca Ariano Suassuna
8	Universidade Federal do Piauí	Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco (BCCB)
9	Universidade Federal do Oeste do Pará	Biblioteca Unidade Rondon Biblioteca Campus Juruti Biblioteca Campus Alenquer
10	Fundação Universidade Federal de Rondônia	Biblioteca Central
11	Universidade Federal de Juiz de Fora	Biblioteca Central
12	Universidade Federal de Lavras	Biblioteca Universitária
13	Universidade Federal de Minas Gerais	Biblioteca Central
14	Universidade Federal de Ouro Preto	Biblioteca da Escola de Minas

		Projeto de Extensão do Sistema de Bibliotecas e Informação (SISBIN) Biblioteca da Escola de Nutrição
15	Universidade Federal de Uberlândia	Sistema de Biblioteca
16	Universidade Federal de São Carlos	Biblioteca Campus Arara Biblioteca Campus Sorocaba
17	Universidade Federal de São Paulo	Biblioteca do Instituto de Ciência e Tecnologia
18	Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro	Biblioteca Central
19	Universidade Federal do Rio Grande	Sistema de Bibliotecas
20	Universidade Federal de Santa Catarina	Biblioteca Central

Fonte: Elaborado pela autora, 2022.

Para auxiliar na coleta dos dados foi utilizada uma lista de verificação<sup>1</sup> (APÊNDICE A – Lista de verificação). Buscou-se encontrar informações sobre as Universidades e regiões nas quais estão inseridas, identificação de quais produtos e serviços são oferecidos, data de início da oferta, se é realizado/disponibilizado atualmente, se possui vínculo com algum setor da instituição, definição do público-alvo, quais recursos utilizados, quais profissionais são responsáveis pelos produtos e serviços, disponibilidade de funcionamento, inspiração para a oferta do produto e/ou serviço, justificativa para a oferta, se há feedback dos usuários, se trata de alguma questão social sensível, modalidade de oferta (presencial ou remoto) e se houve modificação durante o período da pandemia de Covid-19. Cada quesito encontrado na página da instituição foi sinalizado na lista com um “X”. Na seção seguinte são apresentados os resultados obtidos com a pesquisa.

---

<sup>1</sup> Também conhecido como checklist.

## **4. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

A presente seção apresenta os resultados da pesquisa. Está dividida nas seguintes subseções: Bibliotecas universitárias federais brasileiras que oferecem novos produtos e/ou serviços de informação, no qual serão apresentadas as bibliotecas encontradas que dispõem de alguma inovação. A segunda subseção refere-se aos produtos e serviços encontrados que promovem experiências inovadoras de interação aos usuários das bibliotecas.

### **4.1. Bibliotecas universitárias federais brasileiras que oferecem produtos e/ou serviços inovadores**

Na presente subseção são apresentadas as universidades federais e suas bibliotecas universitárias, encontrados durante a pesquisa, que oferecem produtos e/ou serviços de informação inovadores.

Inicialmente, a Universidade Federal Rural da Amazônia fez parte da amostra da pesquisa, porém, no período de coleta dos dados não foi possível acessar seu site oficial nem o de sua biblioteca, visto que, conforme suas redes sociais, houve interrupção emergencial em seus portais institucionais para manutenção.

#### **4.1.1. Universidade de Brasília (UnB)**

A Universidade de Brasília, inaugurada em 21 de abril de 1962, dois anos após a inauguração da capital federal, foi construída a partir de ideias do antropólogo Darcy Ribeiro, do educador Anísio Teixeira e do arquiteto Oscar Niemeyer (UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, 2022).

A instituição possui quatro campi distribuídos pelo Distrito Federal e mantém atualmente seis bibliotecas, sendo a Biblioteca Central localizada no Campus Darcy Ribeiro, três Bibliotecas Setoriais localizadas nos demais Campi da instituição, que estão localizados nas Regiões Administrativas do Gama, Ceilândia e Planaltina. Há ainda a Biblioteca da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo e a Biblioteca do Hospital Universitário (UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, 2022).

#### 4.1.2. Universidade Federal do Goiás (UFG)

A Universidade Federal do Goiás foi fundada em 1960, oferta 102 cursos de graduação presenciais, 78 cursos de pós-graduação e está dividida em duas regionais: Goiânia e Goiás. Em Goiânia, possui 3 campi e na regional de Goiás possui duas Unidades Acadêmicas Especiais (UNIVERSIDADE FEDERAL DO GOIÁS, [2019]).

O Sistema de Biblioteca da UFG foi formado pela fusão de treze bibliotecas departamentais em 1973, dando origem a Biblioteca Central, que foi a primeira biblioteca do SIBI/UFG. Com a criação de novas unidades acadêmicas foram surgindo as unidades de informação. Atualmente o Sistema é composto por 11 bibliotecas, sendo uma central e nove seccionais. A perspectiva é que em breve seja criada mais uma biblioteca totalizando doze unidades (UNIVERSIDADE FEDERAL DO GOIÁS, [2020]).

#### 4.1.3. Universidade Federal de Alagoas (UFAL)

Criada em 21 de janeiro de 1961, por ato ex-presidente Juscelino Kubitscheck, a Universidade Federal da Alagoas possui 84 cursos de graduação e 39 de pós-graduação, que estão distribuídos em 23 Unidades Acadêmicas na capital e nos campi de Arapiraca e do Sertão (UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS, [2022]).

O Sistema de Bibliotecas da Ufal (SIBI/Ufal) é composto pelo Arquivo Central e quinze bibliotecas, localizados na capital Maceió, no Município de Rio Largo e nas regiões do Agreste, Zona da Mata e Sertão alagoanos. A Biblioteca Central, além de ser órgão diretor do Sistema de Bibliotecas também apoia as atividades do Repositório Institucional da Ufal Sertão (UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS, [2022]).

#### 4.1.4. Universidade Federal do Ceará (UFC)

Criada em 16 de dezembro de 1954 e instalada em junho do ano seguinte, a Universidade Federal do Ceará está sediada em Fortaleza, capital do estado. É composta por oito campi, sendo três localizados no município sede e cinco distribuídos

pelo Campus de Sobral, Campus de Quixadá, Campus de Crateús, Campus de Russas e Campus de Itapajé (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2022).

Seu Sistema de Bibliotecas é composto por dezenove unidades distribuídas entre os Campi de Fortaleza e os do interior do Ceará. Sua Biblioteca Central foi criada em 1955, teve sua organização somente em 1958 e foi extinta anos depois por não exercer nenhuma função como órgão centralizador. Em 1975 surgiu uma nova Biblioteca Central que tinha como objetivo reunir o acervo das unidades isoladas e coordenar todas as bibliotecas do Sistema. A partir dos anos 2000, com a expansão da UFC, foram criadas outras bibliotecas no interior do Estado do Ceará (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, [2022?]).

#### 4.1.5. Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

A Universidade Federal da Paraíba, criada em 1955 com a junção de algumas escolas superiores, possui uma estrutura multi-campi e atuação nas cidades de João Pessoa, Areia, Rio Tinto e Mamanguape, e Bananeiras. Possui 104 cursos de graduação, 50 cursos de mestrado e 1.290 de doutorado. (UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA, 2019).

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba (Sistemoteca) tem por objetivos a aquisição, o tratamento, o armazenamento, a recuperação e a disseminação de informações. É composto por uma Biblioteca Central e cinco Bibliotecas Setoriais, distribuídas pelos campi da Universidade (UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA, 2019).

#### 4.1.6. Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF)

Criada pelo ex-presidente Fernando Henrique Cardoso, em 2002, A Universidade do Vale do São Francisco possui sede em Petrolina, no Pernambuco, e mantém outros seis campi distribuídos, inclusive, por outros estados do nordeste, como nos municípios de Juazeiro, Senhor do Bonfim e Paulo Afonso, na Bahia, e em São Raimundo Nonato, no Piauí (UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO, 2020).

O Sistema Integrado de Bibliotecas da Univasf é composto por sete bibliotecas: uma Central localizada na sede em Petrolina, e seis setoriais, localizadas nos campi de Juazeiro (BA), Ciências Agrárias (PE), São Raimundo Nonato (PI), Senhor do Bonfim (BA), Paulo Afonso (BA) e Salgueiro (PE) que funciona de forma provisória na biblioteca da Faculdade de Ciências Humanas do Sertão Central (UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO, 2019).

#### 4.1.7. Universidade Federal do Agreste de Pernambuco (UFAPE)

A Universidade Federal do Agreste de Pernambuco foi criada em 2018 a partir do desmembramento e emancipação da Unidade Acadêmica de Garanhuns (UAG), que fazia parte da Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE). Tem como missão fomentar, produzir e difundir conhecimentos e inovação, em consonância com as especificidades regionais, com a sustentabilidade socioambiental e a diversidade social, econômica e cultural (UNIVERSIDADE FEDERAL DO AGRESTE DE PERNAMBUCO, [2022?]).

Mantém a Biblioteca Ariano Suassuna, a qual teve sua origem em 2005 juntamente com a criação da Unidade Acadêmica de Garanhuns. A partir de 2019, após a emancipação da Unidade, passou a fazer parte da Universidade Federal do Agreste de Pernambuco. Seu acervo é direcionado ao atendimento dos cursos ofertados pela instituição, tais como, Medicina Veterinária, Agronomia, Zootecnia, Pedagogia, Engenharia de Alimentos, Letras e Ciência da Computação (UNIVERSIDADE FEDERAL DO AGRESTE DE PERNAMBUCO, [2022?]).

#### 4.1.8. Universidade Federal do Piauí (UFPI)

Criada em 1968 e instalada em 01 de março de 1971 a partir da fusão de algumas faculdades já existentes no Estado, a Universidade Federal do Piauí está sediada na capital, Teresina, abrangendo também outros campi nas cidades de Parnaíba, Picos, Floriano e Bom Jesus (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ, 2021).

O Sistema de Bibliotecas da Universidade é composto por uma biblioteca comunitária e oito bibliotecas setoriais, sendo elas: Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco - BCCB, Biblioteca Setorial Prof. Zenon Rocha - CCS

(Teresina), Biblioteca Setorial Profa. Raimunda Melo - CCE (Teresina), Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Agrárias - CCA (Teresina), Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Natureza - CCN (Teresina), Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Humanas e Letras - CCHL (Teresina), Biblioteca Setorial do Campus Prof. Amílcar Ferreira Sobral (Floriano), Biblioteca Setorial do Campus Senador Helvídio Nunes (Picos) e Biblioteca Setorial do Campus Profa. Cinobelina Elvas (Bom Jesus) (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ, 2020).

#### 4.1.9. Universidade Federal do Oeste do Pará (UFOPA)

A Universidade Federal do Oeste do Pará foi criada em 2009 por desmembramento da Universidade Federal do Pará (UFPA) e da Universidade Federal Rural da Amazônia (UFRA) e possui sede no município de Santarém, no Estado do Pará. Além do campus sede, possui também os campi de Alenquer, Itaituba, Juruti, Monte Alegre, Óbidos e Oriximiná (UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ, 2018).

Seu Sistema de Bibliotecas é gerenciador do órgão suplementar Biblioteca, ligado diretamente à Reitoria, e possui oito unidades: Rondon e Tapajós, que são Unidades Sede, e as Unidades Regionais de Alenquer, Itaituba, Juruti, Monte Alegre, Óbidos e Oriximiná (UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ, 2019).

#### 4.1.10. Fundação Universidade Federal de Rondônia (UNIR)

A Fundação Universidade Federal de Rondônia, que foi criada em 1982, possui oito campi localizados nos municípios de Ariquemes, Cacoal, Guajará-Mirim, Ji-Paraná, Porto Velho, Presidente Médici, Rolim de Moura e Vilhena. A capital do Estado, Porto Velho, abriga a sede administrativa da Universidade (FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA, [2022?]).

O Sistema de Bibliotecas compreende a Biblioteca Central, que está localizada no Campus José Ribeiro Filho, em Porto Velho, e sete Bibliotecas Setoriais, que estão distribuídas pelos outros campi existentes (FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA, 2016).

#### 4.1.11. Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF)

A Universidade Federal de Juiz de Fora oferece 93 cursos de graduação, 36 de mestrado e 17 de doutorado. Está classificada entre as melhores universidades da América Latina, possuindo reconhecimento nacional e internacional. Sua sede está situada em Juiz de Fora (MG) mas também possui um campus avançado em Governador Valadares (MG) (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, 2022).

Atualmente a universidade mantém 17 bibliotecas, sendo uma Biblioteca Central e 16 bibliotecas setoriais, que estão situadas nas unidades acadêmicas e culturais da Universidade Federal de Juiz de Fora. O Centro de Difusão do Conhecimento é o setor responsável pelo gerenciamento e coordenação de todas as bibliotecas (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, 2022).

#### 4.1.12. Universidade Federal de Lavras (UFLA)

A Universidade Federal de Lavras tornou-se universidade no ano de 1994. Antes disso era chamada de Escola Agrícola de Lavras (1908), e logo depois Escola Superior de Agricultura de Lavras (1938) (UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS, 2022).

Sua biblioteca Universitária está localizada no campus sede, em Lavras e possui 6.200m<sup>2</sup>. De acordo com arquivos e informações pessoais, a biblioteca teve seu início em 1958, porém não há um documento oficial que discorra sobre sua criação ou inauguração. Seu acervo é composto por livros, CDs e DVDs, periódicos, mapas, teses, e dissertações, folhetos, e-books e a projeção é que para o ano de 2025 haja 304.359 itens disponíveis para seus usuários (UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS, 2021).

#### 4.1.13. Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)

Considerada como uma das melhores universidades do país, a Universidade Federal de Minas Gerais é a mais antiga do Estado. Fundada em 7 de setembro de 1927 sob o nome de Universidade de Minas Gerais, atualmente mantém

aproximadamente 91 cursos de graduação, 90 programas de pós-graduação e 860 núcleos de pesquisa (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2022).

O Sistema de Bibliotecas da Universidade é composto por 25 bibliotecas que são coordenadas pela Biblioteca Universitária vinculada à reitoria. Atualmente disponibilizam mais de um milhão de itens que abrangem várias de conhecimento, dentre livros, monografias, teses, dissertações, partituras, DVDs e mapas, documentos, obras raras e preciosas dos séculos 16 ao 20 (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2017).

#### 4.1.14. Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP)

Criada em 21 de agosto de 1969 com a junção da Escola de Farmácia e da Escola de Minas, a Universidade Federal de Ouro Preto oferece 51 cursos de graduação (47 presenciais e 4 a distância), 24 cursos de mestrado acadêmico e 8 profissionais, 15 doutorados e 10 especializações (UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO, [2022]).

Seu Sistema de Bibliotecas e Informações (SISBIN) realiza a gestão de 12 bibliotecas setoriais distribuídas pelas três campi da UFOP: Biblioteca de Obras Raras da Escola de Minas – BIBORAR (1878); Biblioteca da Escola de Farmácia – BIBEFAR (1889); Biblioteca do Departamento de Geologia e Mineração – BIBDEGEO (1972); Biblioteca da Escola de Nutrição – BBENUT (1979); Biblioteca do Instituto de Filosofia, Artes e Cultura – BIBIFAC (1979); Biblioteca do Instituto de Ciências Humanas e Sociais – BBICHHS (1981); Biblioteca do Instituto de Ciências Exatas e Biológicas – BIBICEB (1982); Biblioteca da Escola de Minas – BIBEM (1995); Biblioteca do Instituto de Ciências Exatas e Aplicadas – BIBICEA (2002); Biblioteca do Departamento de Música – BIBDEMUS (2006); Biblioteca da Medicina – BIBDEMUS (2007) e Biblioteca do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas – BIBICSA (2009) (UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO, [2022]).

#### 4.1.15. Universidade Federal de Uberlândia (UFU)

Com o nome de Universidade de Uberlândia (UnU), foi autorizada a funcionar em agosto de 1969 e federalizada em maio de 1978. Hoje, a Universidade Federal de Uberlândia é o principal centro de referência em ciência e tecnologia na região do

Brasil Central. Possui sete campi, sendo quatro em Uberlândia (MG), um em Ituiutaba (MG), um em Monte Carmelo (MG) e um em Patos de Minas (MG) e oferece 90 cursos de graduação, 20 de doutorado, 37 de mestrado acadêmico e 7 de mestrado profissional (UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA, 2022).

Sua biblioteca foi criada em 1976 com a junção dos acervoS de oito faculdades isoladas da cidade e seu Sistema de Bibliotecas (SISBI) foi criado em 1989 com o intuito de centralizar suas atividades. Atualmente o SISBI possui nove bibliotecas, sendo sete universitárias, uma escolar e uma especializada (UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA, 2022).

#### 4.1.16. Universidade Federal de São Carlos (UFSCAR)

Fundada em 1968, a Universidade Federal de São Carlos possui quatro campi: São Carlos, Araras, Sorocaba e Lagoa do Sino. Atualmente oferece 64 cursos de graduação, 52 programas de pós-graduação, 12 cursos de mestrado profissional, 44 de mestrado acadêmico, 31 de doutorado e 96 de especialização (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS, 2018).

O Sistema Integrado de Bibliotecas da UFSCar (SIBi-UFSCar) foi instituído em 2014 e coordena as quatro bibliotecas que estão distribuídas pelos campi da Universidade: Biblioteca Campus Araras - B-Ar; Biblioteca Campus Lagoa do Sino - B-LS; Biblioteca Campus Sorocaba B-So e Biblioteca Comunitária – Bco (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS, [2022]).

#### 4.1.17. Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP)

A Universidade Federal de São Paulo é reconhecida como instituição especializada em ciências da saúde. Teve sua origem na Escola Paulista de Medicina, fundada em 1933 e que posteriormente foi federalizada (1956). Tornou-se uma universidade federal em 1994 mantendo os cursos ministrados em Medicina, Enfermagem, Ciências Biológicas (modalidade médica), Fonoaudiologia e Tecnologia Oftálmica – que atualmente fazem parte das Tecnologias em Saúde (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO, 2014).

A Coordenadoria da Rede de Bibliotecas (CRBU), criada em 2013, é a gestora das bibliotecas da UNIFESP que totalizam oito unidades: Biblioteca do Instituto de

Ciência e Tecnologia, Biblioteca Campus São Paulo - Prof. Dr. Antonio Rubino de Azevedo, Biblioteca da Escola de Filosofia, Letras e Ciências Humanas - Otávio Rangel de Souza, Biblioteca da Escola Paulista de Política, Economia e Negócios, Biblioteca do Instituto das Cidades, Biblioteca do Instituto do Mar, Biblioteca do Instituto Saúde e Sociedade e Biblioteca do Instituto de Ciências Ambientais, Químicas e Farmacêuticas (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO, [2022]).

#### 4.1.18. Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)

A Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro teve sua origem na Federação das Escolas Isoladas do Estado de Guanabara (Fefieg), que foi criada em agosto de 1969, e reuniu instituições isoladas de ensino superior. Em 1975, com a fusão dos estados de Guanabara e do Rio de Janeiro, passou a ser chamada de Federação das Escolas Federais Isoladas do Estado do Rio de Janeiro (Fefierj). Em junho de 1979 foi institucionalizada com o nome de Universidade do Rio de Janeiro (UNIRIO) e em 2003 passou a ser chamada pelo seu nome atual (UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, 2017).

A Universidade possui uma Biblioteca Central, criada em 1976, e outras nove unidades, incluindo uma biblioteca infantojuvenil. Seu Sistema de Bibliotecas (UNIBIBLI) foi criado em 1986 com o intuito de adequar as bibliotecas setoriais à Rede Bibliodata (UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, 2019).

#### 4.1.19. Universidade Federal do Rio Grande (FURG)

A Universidade Federal do Rio Grande possui 64 cursos de graduação, 14 cursos de residência, 24 cursos de especialização, 33 de mestrado e 13 de doutorado e por meio da sua estrutura multicampi estende sua atuação para as cidades de Santo Antônio da Patrulha, São Lourenço do Sul e Santa Vitória do Palmar no Rio Grande do Sul (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE, [2022]).

O Sistema de Bibliotecas da Universidade é composto por uma Biblioteca Central e sete Bibliotecas Setoriais que têm como missão viabilizar o acesso e o uso da informação à comunidade acadêmica da FURG, contribuindo para o crescimento e a qualidade da educação, da pesquisa e da extensão (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE, [2022]).

#### 4.1.20. Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

A Universidade Federal de Santa Catarina foi criada em 1960 com o agrupamento de faculdades já existentes e atualmente possui cinco campi sendo Araranguá, Blumenau, Curitibanos, Florianópolis e Joinville, oferta 120 cursos de graduação, sete cursos de especialização, 65 mestrados acadêmicos, 21 profissionais e 56 doutorados (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2020).

Seu Sistema de Bibliotecas é composto pela Biblioteca Central, criada em 1968 para reunir os acervos diversos das faculdades de Direito, Ciências Econômicas, Farmácia, Odontologia, Medicina, Filosofia, Serviço Social e Engenharia Industrial, 10 Bibliotecas Setoriais e 2 Salas de Leitura. É coordenado pela Biblioteca Universitária, que é um órgão suplementar vinculado à reitoria da universidade (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2022).

### **4.2. Produtos e/ou serviços que promovem novas experiências de interação**

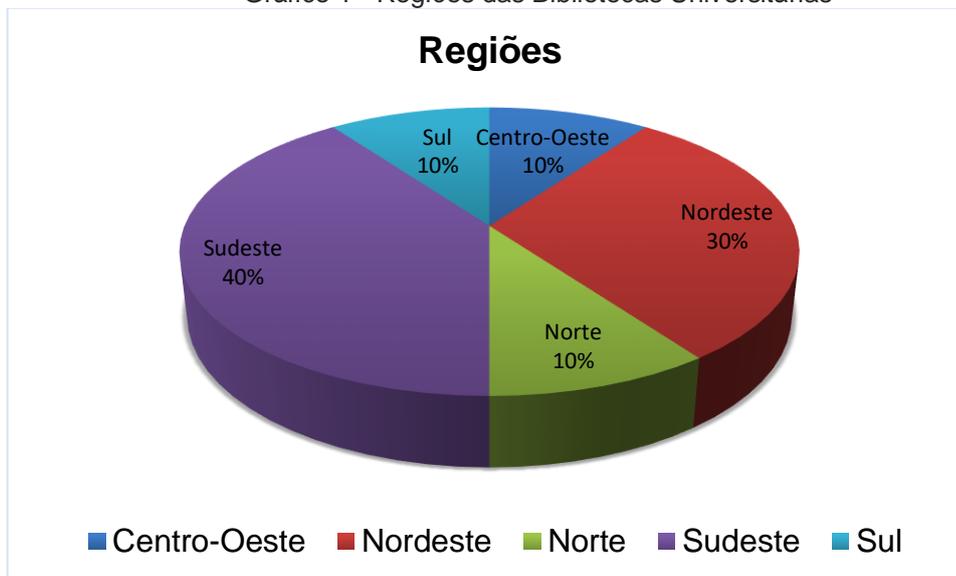
Para analisar as experiências de interação inovadoras, foram identificadas as seguintes variáveis com o auxílio da ficha de verificação: regiões brasileiras nas quais as bibliotecas universitárias estão inseridas; identificação de quais produtos e serviços são oferecidos; data de início da oferta e se é realizado/disponibilizado atualmente; vínculo com algum setor da instituição; definição do público-alvo; quais recursos utilizados; quais profissionais são responsáveis pelos produtos e serviços e disponibilidade de funcionamento.

Também buscou-se identificar se houve alguma inspiração para a oferta do produto e/ou serviço; justificativas para a oferta; se há feedback dos usuários; se aborda alguma questão social sensível; modalidade de oferta (presencial ou remoto) e se houve modificação durante o período da pandemia de Covid-19.

#### 4.2.1. Regiões das Bibliotecas Universitárias Federais Brasileiras

O Gráfico 1 apresenta as regiões brasileiras das quais foram coletadas amostras para a pesquisa.

Gráfico 1 - Regiões das Bibliotecas Universitárias



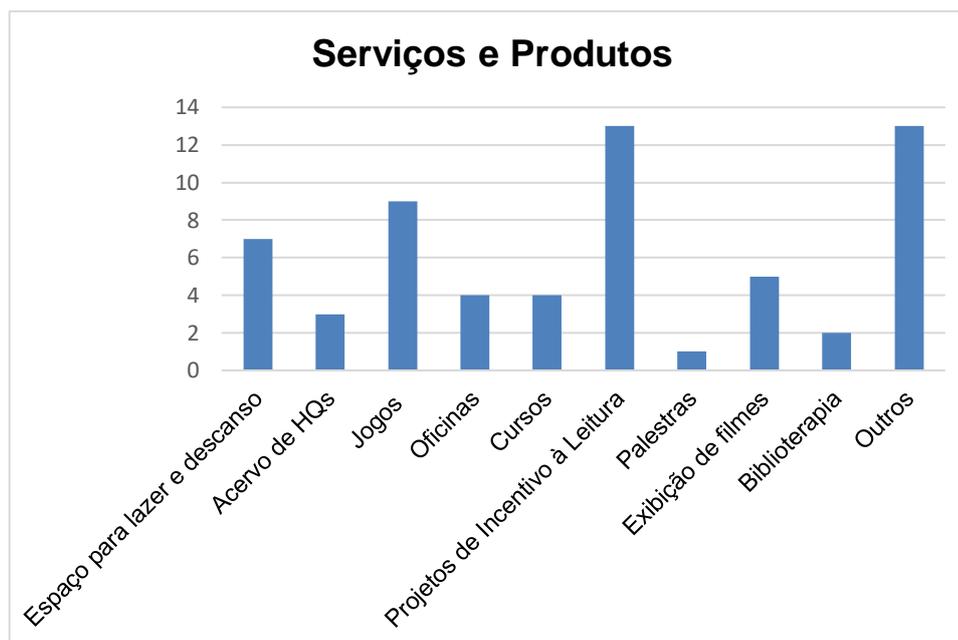
Fonte: Elaborado pela autora, 2022.

Foi possível observar que a maior parte das Bibliotecas Universitárias que apresentam novas experiências de interação estão localizadas na Região Sudeste, visto que correspondem a 40% da amostra coletada, seguidas pela Região Nordeste, com 30%, e das Regiões Sul, Centro-Oeste e Norte com 10% cada.

Salienta-se que a Região Nordeste é a que possui mais universidades federais totalizando 20 instituições, seguida pela Região Sudeste, com 19 instituições, Regiões Norte e Sul com 11 instituições cada e, por fim, a Região Centro-Oeste, com 8 instituições. Apesar de a Região Nordeste possuir mais universidades federais, foram identificadas na Região Sudeste mais instituições que promovem novos serviços e produtos de interação.

#### 4.2.2. Identificação dos Produtos e serviços

Gráfico 2 - Serviços e Produtos Inovadores



Fonte: Elaborado pela autora, 2022.

Os serviços e produtos identificados nas Bibliotecas Universitárias, conforme o Gráfico 2, foram divididos em Espaço para Lazer e Descanso (7), Acervo de Histórias em Quadrinhos (3), Jogos (9), Oficinas (4), Cursos (4), Projetos de Incentivo à Leitura (13), Palestras sobre temáticas sociais (1), Exibição de Filmes (5), Biblioterapia (2) e Outros (13).

Os Espaços para Lazer e Descanso encontrados foram o *Espaço POP* na Biblioteca Central da UNB, que oferece uma TV e poltronas para que os usuários possam assistir filmes e séries na Netflix, jogos de tabuleiro e RPG e um acervo de história em quadrinhos. Funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h; o *Espaço Interativo* e o *Espaço Passatempo* oferecidos pela Biblioteca Central e pela Biblioteca Campus Colemar Natal e Silva da UFG, respectivamente, os quais dispõem de puffs para descanso e diversos jogos; *Espaço de Convivência* da Biblioteca Central da UFAL;

Foram identificados também o *Espaço BiblioRelax* da Biblioteca Central da UFPB que promoveu sessões de meditação em 2019, três dias na semana, nos turnos matutino e vespertino; espaço com sofás, almofadas e puffs na Biblioteca Campus Arara e uma *Sala de Desativação do Estresse* na Biblioteca Campus Sorocaba, ambas da UFSCAR.

Apesar de ações desse tipo serem mais comuns em bibliotecas escolares, públicas ou comunitárias (GAMA; SOUSA, 2019, p. 206), salienta-se a importância

desses espaços nas Bibliotecas Universitárias. Segundo Ramos (2019), é possível que haja nas bibliotecas um espaço considerado terapêutico, no qual os usuários vão em busca de leitura, distração, lazer e socialização. Tais espaços permitem que os estudantes desenvolvam diversas habilidades criativas, sociais e cognitivas (RAMOS, 2019, p.49).

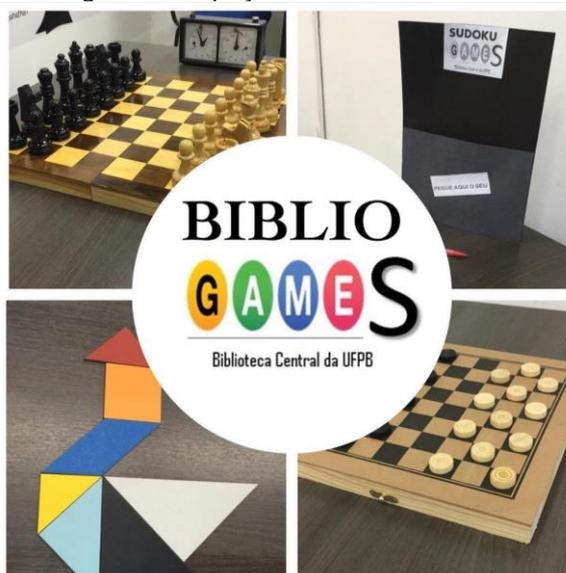
Os três acervos de Histórias em Quadrinhos identificados são: um mantido pelo *Espaço POP* da BCE/UNB; outro localizado na Biblioteca Campus Sorocaba da UFSCAR, que desde 2014 conta mais de 5.000 itens recebidos por doação de um professor da instituição. De acordo com as redes sociais da biblioteca, atualmente esse acervo está catalogado no Sistema Pergamum.

O terceiro acervo foi identificado na Biblioteca da UFMG por meio de um vídeo institucional disponível em sua página web. Atualmente as histórias em quadrinhos não são consideradas apenas uma forma de incentivo à leitura, mas segundo Santos (2001), também podem ser compreendidas como um material que permite suscitar a reflexão, a pesquisa e a criação, contribuindo de forma positiva para o desenvolvimento dos indivíduos. Logo, vem se tornando cada vez mais frequente no âmbito das Bibliotecas Universitárias.

No que tange aos Jogos, foi possível identificar que a Biblioteca da UNB oferece jogos de tabuleiro e RPG; Na UFG são oferecidos jogos de xadrez, dominó e um quebra-cabeça com 5.000 peças foi disponibilizado para montagem coletiva em 2019. As bibliotecas da UFAL, UFPI, UNIFESP e UFSCAR também disponibilizam jogos de xadrez para seus usuários. Já o *Espaço BiblioGames* da Biblioteca da UFPB oferece jogos de xadrez, dama, tangram e sudoku.

Os jogos são considerados elementos inclusivos, lúdicos e capazes de estimular a aquisição de competências em várias pessoas, sendo um dos recursos que podem ser disponibilizados em bibliotecas, podendo variar conforme o objetivo buscado, o tipo de jogo e os suportes que serão utilizados (PORTUGAL, 2020). Eles fazem parte da vida do ser humano, promovem a interação e contribuem de forma positiva para socialização de temas e pessoas.

Figura 5 - Espaço BiblioGames



Fonte: Instagram da Biblioteca Central da UFPB (2018).

Para as Oficinas, foi possível identificar que na Biblioteca Ariano Suassuna, mantida pela UFAPE, ocorrem ofertas sobre temáticas variáveis, como pintura corporal indígena; fotografia; criatividade; livros cartoneros; contação de histórias; podcast educativo; *Na onda do ritmo quilombola*; rap e repente; *Um experimento cênico*; autocuidado, meditação e administração do tempo. A oferta das oficinas aconteceu nas quintas-feiras entre os anos de 2018 e 2019, que foram intituladas como “*Quintas Culturais na Biblioteca*” (UNIVERSIDADE FEDERAL DO AGRESTE DE PERNAMBUCO, [2019]).

Nas Bibliotecas da UFSCAR foram identificadas, no ano de 2019, ofertas de oficinas de desenhos cômicos (Biblioteca Campus Arara), encadernação artesanal e origami 3D (Biblioteca Campus Sorocaba). Tais atividades, segundo Gama e Sousa (2019, p. 205) são capazes de oferecer um espaço dinâmico, com entretenimento e aprendizagem através de atividades que vão além do oferecimento de informação no formato tradicional.

Com relação aos Cursos, foram encontradas aulas de xadrez na Biblioteca Central da UFPB e na Biblioteca Campus Sorocaba da UFSCAR. Na Unidade do Campus Arara da UFSCAR foi identificada a oferta de aulas de inglês durante dois dias na semana no ano de 2019, que eram ministradas no horário de almoço. Também foi encontrado o curso de “*Inclusão digital e social: curso de informática básica para terceira idade*”, ofertado pelo Sistema de Bibliotecas da FURG, que é dividido em duas

partes, tem duração de quatro meses e é ministrado uma vez por semana, duas horas por dia. A oferta de tais cursos e oficinas foi possível mediante parcerias realizadas pelas Bibliotecas Universitárias com outras pessoas e instituições.

No que tange aos Projetos de Incentivo à Leitura foram identificados o *Livros Livres*, pelo Sistema de Bibliotecas da UFC, que visa disponibilizar espaços para o compartilhamento de livros sem a necessidade de empréstimo formal pelos usuários; o *Geladeira Literária: Fome de leitura? Sirva-se* da Biblioteca de Paulo Afonso da UNIVASF, que consiste em disponibilizar livros em geladeiras deixadas em espaços públicos da cidade; o *Espaço Leitura Deleite* da Biblioteca Central da UNIR, que conta com sofás, mesinhas e livros sugeridos para leituras.

Também foram identificados o *Encontro às cegas com um livro*, conforme Figura 6, promovido pela Biblioteca Central da UFJF em 2019, no qual os livros são embrulhados e frases sobre a história são escritas na capa. “A ideia central é que os interessados façam a escolha de acordo com a descrição que remete à história contada, sem saber o título” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, 2022);

Figura 6 - Projeto Encontro às cegas com um livro



Fonte: Gustavo Tempone (2019).

Ademais, os seguintes projetos também foram identificados: *Espaço de leitura* da Biblioteca Central da UFMG que funciona de segunda a sexta: 7h30 às 22h; *Projeto Biblioteca Itinerante* da Biblioteca Universitária da UFLA; *Vagão Biblioteca*, *Ler por Prazer* e *Carro Biblioteca* pelas Bibliotecas da UFOP; *Bookcrossing* do Sistema de Bibliotecas da UFU, *Arvoreteca: incentivando a leitura* pelo Sistema de Bibliotecas da FURG, *Floripa Letrada - A palavra em movimento* da Biblioteca Central da UFSC.

Por fim, vale ressaltar o *Projeto Releituras (Livro Acessível)*, também ofertado pela Biblioteca Central da UFSC, que consiste em um projeto individual que ganhou apoio da biblioteca para promover acessibilidade e inclusão social. Segundo o site da instituição, o projeto tem por objetivo:

A confecção de Áudio Livros para pessoas de baixa visão e cegos, bem como para pessoas com TDAH (Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade), TEA (transtorno do espectro autista), dislexia, pacientes de hospitais, idosos, analfabetos, analfabetos funcionais (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2022).

Sendo assim, as bibliotecas universitárias, têm buscado cada vez mais atender aos docentes, discentes e comunidade acadêmica em geral, integrando seus recursos, facilidades e ferramentas, sendo capazes de agregar valor às instituições, contribuindo para um resultado positivo na universidade e também em toda a sociedade (PEREZ RODRIGUEZ; GUIADO DE MILANES, 2008, p. 3).

Para a categoria das Palestras sobre temáticas sociais foram identificadas ofertas no *Ciclo de Palestra Raça e Gênero* promovido pela Biblioteca Ariano Suassuna da UFAPE, que oferece diversas ações culturais permanentes à sua comunidade. Esse *Ciclo de Palestra* ocorreu em junho de 2018 no turno vespertino, conforme o Portifólio de Ação Cultural divulgado pela própria biblioteca (UNIVERSIDADE FEDERAL DO AGRESTE DE PERNAMBUCO, [2019]).

No que tange aos projetos de Exibição de filmes, foram identificados o *CINEBIB*, na Biblioteca da UFPI e o *CineClub* promovido pelo Sistema de Biblioteca da UFU em 2017, que consistem em estimular o acesso à cultura cinematográfica em suas comunidades acadêmicas e seu público em geral. O Projeto *BibMovies*, ofertado pela Biblioteca Campus Sorocaba da UFSCAR exibe filmes na biblioteca mediante votação dos usuários. Em setembro de 2018 foram exibidos animes nos dias 12, 19 e 27, em três sessões (12h30; 16h e 19) na Sala Multiuso 1.

Foram identificados também os projetos *Cinema Mundo* e *Fora do circuito – Cinema sem fronteiras*, ambos ofertados pela Biblioteca Central da UFSC. O primeiro é resultado de uma parceria entre o Curso de Cinema e a Biblioteca Universitária. O segundo visa exibir filmes de diversos países, com diversas temáticas e linguagens, organizados por festivais temáticos (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2022).

Segundo Gama e Sousa (2019), através da exibição de filmes e documentários de cunho cultural, acadêmico, científico e literário é possível que a biblioteca atue de

forma a ampliar o repertório cultural dos seus usuários, auxiliando no aprendizado dos alunos, que passa a ser mais rico.

Nas ações que visam promover a Biblioterapia, desde 2019 a Biblioteca do Campus Juriti da UFOPA realiza sessões que associam literatura e terapia, “suscitando questões ligadas aos afetos, sentimentos e ideias e promovendo debates do ponto de vista da formação ética, humana e profissional” (UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ, 2019). Na Biblioteca da Escola de Minas da UFOP, desde 2020 são feitas sessões com o intuito de melhoria na qualidade de vida tanto da sua comunidade acadêmica (docentes e técnicos administrativos, incluindo terceirizados) quanto da comunidade externa (UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO, [2022]). Desde 2021 o projeto tem funcionado apenas online.

Na categoria “Outros” foram identificados os seguintes produtos e serviços inovadores nas Bibliotecas Universitárias Federais brasileiras:

- *Pé de Letras*: projeto da Biblioteca Ariano Suassuna da UFPA ofertado em 2019, voltado para as crianças da comunidade interna e externa à comunidade acadêmica. Elas criaram seus próprios brinquedos recicláveis e slime;
- *Café com Pupunha*: oferecido pela Biblioteca Unidade Rondon da UFOPA, realiza discussão, reflexão e debates sobre diversos temas e assuntos relevantes para a sociedade, permitindo a troca de experiências. O projeto já teve seis edições desde o seu lançamento em abril de 2019;
- *Gincana Virtual*: promovida pela Biblioteca do Campus Alenquer da UFOPA durante o mês de maio de 2020 para disseminar mensagens de informação e precaução sobre a Covid-19;
- *Seriado informativo Biblios*: divulga informações sobre a biblioteca para os usuários em forma de seriado, podendo ser acompanhado pelas redes sociais do Sistema de Bibliotecas da UFU;
- *Saraus Sons Poéticos*: projeto do Sistema de Bibliotecas da UFU realizado em 2017 com o objetivo de incentivar a cultura por meio da leitura, criação e divulgação de produções poéticas; apresentações musicais ao vivo; exposição de artes plásticas; fotografias; dança; teatro, entre outros.

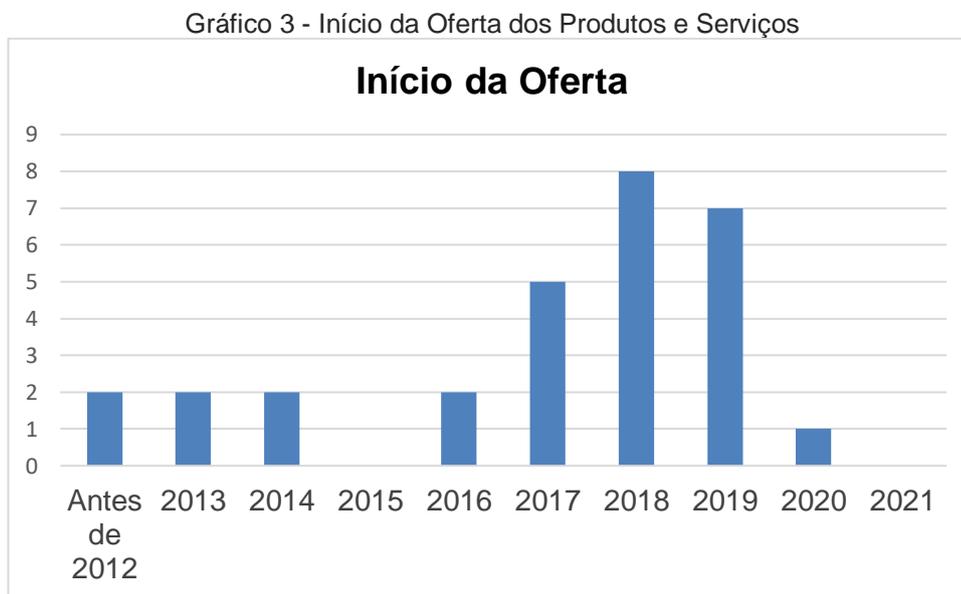
- *Projeto Estante Circulante*: realizado em 2020, de acordo com o perfil da instituição no Instagram, permite a troca de vários itens como roupas, calçados, livros, utensílios domésticos e etc. É promovido pela Biblioteca Campus Arara da UFSCAR;
- *Acervo de Gibis*: com mais de 600 itens, o acervo é mantido pela Biblioteca Campus Arara da UFSCAR;
- *Biblioteca Infantojuvenil (BIJU)*: setor dedicado ao público infantojuvenil e oferece várias atividades. Está localizado na Biblioteca Central da UNIRIO e funciona desde 1988;
- *Trilha dos Sentidos*: encontro com a natureza e *Trilha do Planeta* (jogo de tabuleiro de educação ambiental): são iniciativas do Sistema de Bibliotecas da FURG que visam incentivar a educação ambiental;
- *Biblioteca das Coisas*: oferecido pela Biblioteca Central da UFSC, tem por objetivo o empréstimo de materiais não bibliográficos, como por exemplo, calculadoras, carregadores de celular, adaptadores, tablets, entre outros;
- *Café com Tato*: também promovido pela Biblioteca Central da UFSC, o projeto tem como objetivo promover a interação social entre estudantes com deficiência, estimulando a troca de experiências entre eles;
- *Colecionismo na Biblioteca*: ocorrendo desde 2013 na Biblioteca Central da UFSC, o projeto permite a difusão de diferentes modalidades de colecionismo, fazendo com o que os usuários tenham contato com diferentes tipos de acervo que vão além dos materiais bibliográficos.

A necessidade de inserir nas bibliotecas universitárias novos produtos e serviços informacionais decorre do fato de estarem investidas em um ambiente que sofre alterações constantes, precisando acompanhar tais mudanças e garantir que seus serviços tenham alta qualidade para satisfazer os usuários (ZANINELLI; NOGUEIRA; PERES, 2019).

#### 4.2.3. Data de início da oferta dos Produtos e Serviços

Dentre os serviços e produtos inovadores que continham informações sobre sua data de início, foi possível visualizar, conforme o Gráfico 3, que suas ofertas foram

maiores entre os anos de 2017 e 2019. No ano de 2020 bibliotecas de todo o País foram fechadas devido à Pandemia de Covid-19 e os serviços ofertados de forma presencial sofreram interrupções.



Fonte: Elaborado pela autora, 2022.

Apesar de não terem sido encontradas informações sobre a data de início de alguns serviços e produtos, foi possível identificar, por meio do perfil das instituições no Instagram, serviços que estavam vigentes nos anos de 2018 e 2019, como é o caso das Bibliotecas da UFSCAR (Campus Arara e Campus Sorocaba).

Todavia, dentre aqueles com datas de início identificadas, é possível observar um aumento de oferta se comparado aos anos anteriores a 2017, já que as bibliotecas têm buscado se adaptar às demandas dos usuários e segundo Borges (2007), os serviços e produtos oferecidos em cada biblioteca variam conforme as necessidades e comportamentos dos usuários, que guardam estrita relação com o contexto no qual estão inseridos.

#### 4.2.4. Disponibilização dos Produtos e Serviços

Visto que a Pandemia de Covid-19 impactou de forma significativa o funcionamento das bibliotecas, foram identificados poucos serviços que estão sendo realizados ou disponibilizados atualmente, já que as ofertas usuais ocorriam de forma presencial. Foram identificados dois serviços que tiveram sua oferta modificada e são

oferecidos de forma online, são eles: o *Clube de Leitura de Quadrinhos*, promovido pelo *Espaço POP* da BCE/UNB que é realizado pelo Youtube e as sessões de *Biblioterapia* da Biblioteca da Escola de Minas da UFOP.

Outrossim, a *Gincana Virtual* promovida pela Biblioteca do Campus Alenquer da UFOPA foi um novo serviço criado em 2020 de forma adaptada pela instituição para promover aos usuários oportunidade de entretenimento, interação e responsabilidade social durante o período de isolamento da Pandemia. Também foi criado o *Seriado Informativo Biblios* pelo Sistema de Bibliotecas da UFU, visto que os treinamentos presenciais foram interrompidos, para promover na página web e nas redes sociais do Sisbi/UFU informações sobre o funcionamento de suas unidades.

Não foram encontrados outros produtos e serviços, entretanto, de acordo com o site da Biblioteca da FURG, os projetos *Arvoreteca: incentivando a leitura e Inclusão digital e social: curso de informática básica para terceira idade* estão vigentes, porém não foram encontradas informações sobre a disponibilidade durante a Pandemia.

#### 4.2.5. Vínculo com outros setores da Biblioteca

Foram identificados dois produtos e serviços que estão vinculados aos setores das Biblioteca como é o caso do *Espaço POP* da BCE/UNB, que é gerido pelo setor de Atendimento ao Usuário com apoio do Setor de Serviço da Organização da Informação (Catalogação e Processos Técnicos) e da *Biblioteca Infantojuvenil* da UNIRIO que funciona como um setor independente dentro da Biblioteca Central.

#### 4.2.6. Público-alvo

Gráfico 4 - Público-alvo



Fonte: Elaborado pela autora, 2022.

Foi possível observar que 46% dos produtos e serviços da amostra, conforme o Gráfico 4, são disponibilizados tanto para a comunidade acadêmica quanto para a comunidade externa, reforçando Perez Rodriguez e Guisado de Milanés (2008), que ressaltam que apesar de terem sido criadas para fornecer suporte ao ensino, pesquisa e extensão nas universidades, as bibliotecas são capazes de agregar valor tanto para sua comunidade acadêmica, quanto para toda a sociedade.

Apenas 5% da amostra é disponibilizada de forma restrita para a comunidade acadêmica e em 49% dos produtos e serviços não foram encontradas informações sobre o usuário-alvo das ações oferecidas.

De acordo com Borges (2007), é de suma importância identificar o usuário, visto que ele é o elemento que dispara a atividade inerente ao serviço. Os serviços e produtos oferecidos em cada biblioteca variam conforme suas necessidades e comportamentos, que guardam estrita relação com o contexto no qual estão inseridos. Logo, é fundamental estabelecer o usuário-alvo e estudar como ele utiliza cada serviço e/ou produto, suas características e qual uso é feito da informação buscada para que se consiga definir qual é o serviço/produto que deve ser criado e trabalhado dentro de cada instituição (BORGES, 2007).

#### 4.2.7. Recursos utilizados

Pelas informações encontradas sobre os recursos utilizados nas Bibliotecas Universitárias para a oferta dos produtos e serviços inovadores, é possível identificar que ocorreram primordialmente por meio de doações e parcerias. Os acervos de Histórias de Quadrinhos provieram de doações de acervos pessoais, como no caso do acervo localizado no *Espaço POP BCE/UNB* e na Biblioteca Campus Sorocaba da UFSCAR.

A montagem do *Espaço Interativo* na Biblioteca Central da UFG também ocorreu mediante doações de jogos e materiais para revitalização e reciclagem daqueles já existentes da biblioteca. A doação, nesse caso, foi realizada pelos próprios servidores. Outros projetos de Incentivo à Leitura também receberam doações de livros como o projeto *Livros Livres* do Sistema de Bibliotecas da UFC e *BookCrossing* do Sistema de Bibliotecas da UFU.

No Projeto *Geladeira Literária* houve compras de materiais com recursos próprios da Biblioteca: compra de geladeiras em sucatas, sprays para pintura e material de divulgação do projeto. Também foram utilizados recursos financeiros próprios na confecção de etiquetas de identificação dos livros do projeto *BookCrossing*.

Para os demais, foram utilizados espaços e materiais já existentes nas bibliotecas e nas universidades. Também foi possível observar a utilização de redes sociais como o Youtube para a oferta de alguns serviços como a *Gincana Virtual* promovida pela Biblioteca do Campus Alenquer da UFOPA em 2020 e o *Clube de Leitura de Quadrinhos* da Biblioteca Central da UNB, durante a pandemia.

Apesar da necessidade de inovação nas Bibliotecas Universitárias, o orçamento limitado das universidades federais brasileiras restringe a modificação dos espaços e a inserção de novos serviços e produtos. No entanto, algumas instituições buscam a renovação recorrendo àquilo que já possuem sem que demandem novos gastos (GAMA; SOUSA, 2019).

#### 4.2.8. Profissionais envolvidos

De acordo com o Gráfico 5, em 72% dos produtos e serviços não foram encontradas informações sobre os profissionais responsáveis/envolvidos.

Gráfico 5 - Profissionais envolvidos



Fonte: Elaborado pela autora, 2022.

Em 28% foram encontradas informações sobre pelo menos um bibliotecário responsável ou envolvido com a oferta. Ressalta-se a importância do bibliotecário como mediador entre a informação e o usuário, que, de acordo com Gomes (2014), citado por Silva e Almeida Júnior (2018), possui o sentido de compartilhamento, de cooperação e abertura ao diálogo, à crítica e à criatividade e, quando realizada por um profissional da informação, permite que a informação satisfaça, de forma plena ou parcial, uma necessidade informacional do usuário (SILVA; ALMEIDA JÚNIOR, 2018).

Segundo Araújo, Freitas e Bezerra (2017), é importante que a atuação do bibliotecário esteja amparada por dinamismo e qualificação constante, tendo sempre como prioridade a qualidade dos serviços e que tal atuação não esteja restrita somente ao ambiente físico e possa ir além das paredes da Biblioteca Universitária, sempre em busca da satisfação do usuário.

Conforme o Gráfico 6, dos 61 produtos e serviços totais identificados na amostra, em 17 deles foram encontradas informações sobre a colaboração de profissionais da área administrativa e parcerias com outros profissionais, como alunos e professores da própria universidade.

Gráfico 6 - Parcerias



Fonte: Elaborado pela autora, 2022.

#### 4.2.9. Referência para criação dos produtos e serviços

Dentre a amostra da pesquisa foram identificadas três ações que apresentavam referência/inspiração para sua criação. De acordo com a página da biblioteca, o projeto *Livros Livres* do Sistema de Bibliotecas da UFC foi inspirado em um movimento de bibliotecas livres que existe atualmente em diversos países do mundo e também no Brasil (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, [2022?]).

Já o Projeto *Geladeira Literária: Fome de Leitura? Sirva-se*, da Biblioteca de Paulo Afonso da UNIVASF, foi inspirado no projeto de mesmo nome que teve início em Brasília-DF no ano de 2012, criado pelo produtor cultural Lucas Rafael como forma de incentivo à leitura (UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO, 2018). Por fim, o *BookCrossing* do Sistema de Bibliotecas da UFU, teve sua origem no exterior ao ser idealizado por um programador nos Estados Unidos e se espalhou por diversos países e também no Brasil (UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA, [2014]).

Por serem consideradas “sistemas abertos” (TARAPANOFF, 1982), as universidades interagem com o ambiente externo e interno e são influenciadas por eles. As bibliotecas, por sua vez, também sofrem essas influências, logo “qualquer mudança que possa ocorrer no sistema, afetará outras partes da organização universitária. Esta mudança pode acontecer com a melhoria ou descontinuidade de

um ou de todos os serviços da biblioteca” (TARAPANOFF, 1982, p.80), além da inserção de novos serviços. Portanto, faz-se necessário acompanhar as mudanças e adaptar-se às tendências dos diversos ambientes.

#### 4.2.10. Justificativa para a oferta

Com relação às justificativas utilizadas para a oferta dos produtos e serviços inovadores selecionados na amostra, foram encontradas as seguintes:

- *Geladeira Literária: Fome de Leitura? Sirva-se*: projeto criado para incentivar a leitura e estabelecer uma relação transformadora entre a universidade e a sociedade (UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO, 2018);
- *Seriado Informativo Biblios*: alcançar seus usuários por meio da internet, promovendo interação e conhecimento e ofertar os serviços do Sistema de Bibliotecas da UFU (UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA, 2020);
- *CineClub*: proporcionar aos usuários, por meio do cinema, o contato e a interação com a cultura audiovisual (UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA, 2017);
- *BookCrossing*: contribuir na formação do hábito de leitura e também democratizar o uso do livro (UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA, [2014]);

A justificativa para criação de serviços e produtos é essencial visto que o usuário é o centro de toda demanda. Ele é o “elemento que dispara a atividade inerente ao serviço, podendo assumir uma participação passiva, mas também como coparticipante do serviço ou produto de informação” (BORGES, 2007, p. 117).

#### 4.2.11. Feedback dos usuários

A apesar da importância da satisfação do usuário, não foram encontradas nas páginas web e no perfil do Instagram das instituições se há feedbacks ou alguma forma de coletá-los daqueles que desfrutam dos serviços e produtos oferecidos Segundo Borges (2007), é fundamental compreender o comportamento de quem

utiliza os serviços e produtos de informação, e por meio do feedback é possível determinar as melhorias apropriadas dos serviços ou produtos, de acordo com o comportamento do usuário.

#### 4.2.12. Projetos que abordam questões sociais sensíveis

Foram identificadas as palestras oferecidas no *Ciclo de Palestra Raça e Gênero* promovido pela Biblioteca Ariano Suassuna da UFAPE, que consistiu em duas palestras intituladas de *O racismo afeta o afeto* e *O afeto transforma (dor): gênero e educação nas escolas*, em junho de 2018.

Também foi identificada a ação *Café com Pupunha*, oferecido pela Biblioteca Unidade Rondon da UFOPA, que realiza discussões, reflexões e debates sobre diversos temas e assuntos relevantes para a sociedade. O projeto já abordou temas como Diversidade Religiosa e Intolerância em sua primeira edição em 2019.

Ao abordarem tais temas, as bibliotecas se transformam em ambientes democráticos nos quais se dá voz e se fazem ouvir diversos movimentos sociais, criando um espaço para discussões e contribuindo para a formação de cidadãos (GAMA; SOUSA, 2019). Sendo assim, a biblioteca possui importante papel na formação social de seus indivíduos.

## 5. CONCLUSÕES

A inovação pode ser compreendida como a introdução de novidade ou aperfeiçoamento de algo já existente, sendo responsável por agregar valor aos clientes por meio da oferta de novos ou melhorados serviços e produtos (ZANINELLI, 2012). As bibliotecas, por serem organizações, também estão inseridas no contexto de mudança, exigindo-lhes constante renovação, adaptação e transformação de seus produtos e serviços, de modo que atendam os usuários de maneira satisfatória (GAMA; SOUSA, 2019, p. 204).

Ademais, as bibliotecas são entendidas como espaços que favorecem e estimulam conexões entre saberes, podendo também ser compreendidas como laboratórios de ideias (GOULART; REIS; CASTRO, 2018). Portanto, faz-se necessário que as unidades de informação incentivem a interação entre indivíduos dentro dos seus ambientes.

Podendo ser definida como a “comunicação realizada pessoalmente entre dois indivíduos, seja verbal ou não-verbal, com ou sem o auxílio da tecnologia” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 209), a interação pressupõe que o sujeito não seja apenas um receptor de informação, mas que também atue como produtor e, dessa forma, a biblioteca passa a ser um espaço de expressão, no qual o usuário deixa de ser mero espectador e se transforma em protagonista da relação com o conhecimento (CRESTANA; ABDALLA, 2012, p. 2-3).

O presente trabalho buscou conhecer produtos e serviços oferecidos que proporcionam novas experiências de interação em bibliotecas universitárias federais brasileiras. Para tanto, buscou-se identificar quais bibliotecas universitárias oferecem esses produtos e/ou serviços, em seguida identificá-los e por fim descrevê-los.

Foram selecionadas por amostra intencional 20 universidades federais de um total de 69 existentes no país. O estudo foi realizado por meio de pesquisa documental nas páginas web e no perfil da rede social Instagram das instituições. Sendo assim, foi possível identificar que as bibliotecas universitárias federais brasileiras têm buscado inovar na oferta de seus produtos e serviços, apesar dos desafios enfrentados diariamente.

Foram encontrados espaços e ações que proporcionam informação, lazer, entretenimento e auxiliam na formação social do indivíduo, como jogos, cursos, oficinas, acervos de quadrinhos, projetos de incentivo à leitura, espaços para

descanso, palestras sobre temáticas sociais, projetos de Biblioterapia entre outros. Destaca-se ainda que, devido à Pandemia de Covid-19, os serviços que eram ofertados de forma presencial foram interrompidos com o fechamento das instituições.

Devido a impossibilidade de realização presencial, foi possível identificar alguns serviços que modificaram sua oferta e estavam sendo oferecidos por meio do Youtube. Outros foram criados durante a Pandemia e ofertados por meio das redes sociais como uma tentativa de aproximação das bibliotecas com o seu público.

Em algumas ações ofertadas não foi possível identificar para qual comunidade estava direcionada (interna ou externa à universidade), apesar de ser fundamental a realização da identificação do usuário, visto que ele é o elemento que dispara a atividade inerente ao serviço (BORGES, 2007).

No que tange aos recursos utilizados pelos centros de informação, foram identificadas doações e parcerias com a própria universidade, visto que as instituições dispõem de pouco ou insuficientes recursos para custeio de despesas internas. Apesar da necessidade de inovação nas Bibliotecas Universitárias, o orçamento limitado das universidades federais brasileiras restringe a modificação dos espaços e a inserção de novos serviços e produtos. No entanto, algumas instituições buscam a renovação recorrendo àquilo que já possuem sem que demandem novos gastos (GAMA; SOUSA, 2019).

Foi possível identificar a presença de bibliotecários como responsáveis ou envolvidos com as ações ofertadas pelas bibliotecas. Também foram identificadas colaborações de profissionais da área administrativa e parcerias com outros profissionais, como alunos e professores da própria universidade.

Dentre a amostra da pesquisa foram identificadas três ações que apresentavam referência/inspiração para sua criação. Duas foram inspiradas em movimentos que tiveram início em outros países e a terceira foi inspirada em um movimento que teve origem em Brasília no ano de 2012.

A pesar da importância do feedback, que permite determinar melhorias apropriadas aos serviços e produtos de acordo com o comportamento do usuário, não foram encontradas na pesquisa formas de coleta dessas informações dos usuários que desfrutam das ações oferecidas.

O presente estudo é importante pois permitiu observar como as Bibliotecas Universitárias Federais Brasileiras estão promovendo novas experiências de

interação com seus usuários, tanto da sua comunidade acadêmica quanto da comunidade externa, ao promover a inovação em seus produtos e serviços. Dessa forma, este estudo pode contribuir para a disseminação e adoção de tais serviços em outras unidades de informação. Recomenda-se que outro estudo seja realizado futuramente para que seja possível analisar como novas experiências de interação estão sendo desenvolvidas no período posterior à pandemia.

## REFERÊNCIAS

- ANTUNES, Jeferson *et al.* Jogos cooperativos e mediação da leitura: por que não na biblioteca pública?. **Perspectivas em Ciência da Informação** [online]. 2019, v. 24, n. 04, p. 3-24. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/7qXMkhyR7hGQZCrXZc3ffRw/?lang=pt#>. Acesso em: 14 fev. 2022.
- ARAÚJO, A. R. S.; OLIVEIRA, R. M. F. S.; BEZERRA, M. G. Serviços de informação em bibliotecas universitárias: estudo comparativo entre bibliotecas de instituições de ensino superior da cidade de Juazeiro do Norte, Ceará. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, p. 1017-1033, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/3494>. Acesso em: 25 mar. 2021.
- BAPTISTA, M. M.; GONÇALVES, M. S. Ações e atividades culturais em bibliotecas universitárias: a busca por espaços mais atrativos aos usuários na biblioteca central da Universidade de Caxias do Sul. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 23, n. 3, p. 542-554, ago./nov., 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/109181>. Acesso em: 10 maio 2021.
- BARROS, Jackellynni Michelle Ferreira de *et al.* Ações inovadoras em bibliotecas universitárias: relato de experiência dos projetos desenvolvidos pela biblioteca da UNOCHAPECÓ. **Revista ACB**, [S.l.], v. 24, n. 2, p. 462-467, ago. 2019. ISSN 1414-0594. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1577>. Acesso em: 5 mar. 2021.
- BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPB. **O BiblioGames já está a todo vapor, venha conhecer e jogar uma partidinha, é só pedir as peças no balcão de atendimento.** [Paraíba]. 13 jul. 2018. Instagram: @bibliotecacentralufpb. Disponível em: [https://www.instagram.com/p/BIMBSBfjIN1/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/p/BIMBSBfjIN1/?utm_source=ig_web_copy_link). Acesso em: 21 mar. 2022.
- BIBLIOTECA CENTRAL DA UNB. **Participe da II Oficina de RPG!** [Brasília]. 25 mar. 2019. Instagram: @espaçopop\_bceunb. Disponível em: [https://www.instagram.com/p/Bvb6RQ5F6MP/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/p/Bvb6RQ5F6MP/?utm_source=ig_web_copy_link). Acesso em: 13 fev. 2022.
- BIBLIOTECA CENTRAL DA UNB. **Participe da reunião virtual do Clube de Leitura de Quadrinhos do Espaço POP BCE/UnB - Sandman!** [Brasília]. 06 dez. 2021. Instagram: @espaçopop\_bceunb. Disponível em: [https://www.instagram.com/p/CXJmdcgLIVN/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/p/CXJmdcgLIVN/?utm_source=ig_web_copy_link). Acesso em: 13 fev. 2022.
- BIBLIOTECA CENTRAL UFSC. **Você já utilizou nossos espaços de leitura e descanso?** [Santa Catarina]. 11 jun. 2019. Instagram: @bu.ufsc. Disponível em: [https://www.instagram.com/p/BykoMVygGFM/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/p/BykoMVygGFM/?utm_source=ig_web_copy_link). Acesso em: 12 fev. 2022.

BIBLIOTECA NACIONAL. **Apresentação**. [Rio de Janeiro], [2022?]. Disponível em: <https://www.bn.gov.br/sobre-bn/apresentacao>. Acesso em: 18 jan. 2022.

BORGES, M. E. N. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 5, n. 2, p. 115–128, 2007. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2007>. Acesso em: 13 maio 2021.

BRASIL. Lei n.º 10.973, de 2 de dezembro de 2004. Dispõe sobre incentivos à inovação e à pesquisa científica e tecnológica no ambiente produtivo e dá outras providências. **Diário Oficial [da] União**, Brasília, n.232, 03 dez. 2004. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/lei/L10.973compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/L10.973compilado.htm). Acesso em: 31 jan. 2022.

CRESTANA, Maria Fazanelli; ABDALLA, Eidi Raquel Franco. Biblioteca Interativa: novo perfil. In.: In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - CBBB, 25., 2013, Florianópolis. **Anais** [...]. Florianópolis, SC: FEBAB, 2013. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/2218>. Acesso em: 4 fev. 2022.

CRESWELL, J. W. **Investigação Qualitativa e Projeto de Pesquisa** - 3.ed.: Escolhendo entre Cinco Abordagens. Penso Editora, 2014.

CUNHA, Izabel; CÂNDIDO, Ana Clara. Perfil dos serviços de informação das bibliotecas universitárias da Grande Florianópolis. **Biblionline**, João Pessoa, v. 13, n. 4, p. 49-62, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/37518>. Acesso em: 28 jan. 2022.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 11, n.6, dez. 2010. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/14869>. Acesso em: 5 maio 2021.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Brique de Lemos, 2008. xvi, 451 p. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/34113>. Acesso em: 20 jan. 2022.

CUNHA, M. B. da; DIÓGENES, F. C. B. A trajetória da biblioteca universitária no Brasil no período de 1901 a 2010. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, [S. l.], v. 21, n. 47, p. 100-123, 2016. DOI: 10.5007/1518-2924.2016v21n47p100. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2016v21n47p100>. Acesso em: 21 jan. 2022.

DEGUCHI, Marlene da Silva Modesto. **Biblioteca escolar como espaço integrante e participativo: a situação no município de Ji-Paraná/RO**. [S.l.]: [s.n.], 2017. 162 p. Dissertação de Mestrado em Administração e Gestão Educacional apresentada à

Universidade Aberta, 2017. Disponível em:

<https://repositorioaberto.uab.pt/handle/10400.2/6953>. Acesso em: 4 fev. 2022.

DIÓGENES, Fabiene Castelo Branco. **Os novos papéis da biblioteca universitária brasileira**. 2012. 444 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)—Universidade de Brasília, Brasília, 2012. Disponível em:

<https://repositorio.unb.br/handle/10482/12305>. Acesso em: 2 jan. 2022.

DUARTE, Evandro Jair *et al.* Os serviços e os produtos de informação oferecidos pela Biblioteca Pública de Santa Catarina. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 20, n. 3, p. 606-620, 2015. Disponível em:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5345317>. Acesso em: 28 nov. 2021.

FRANÇA, Maira Nani; SOUZA, Kelma Patrícia; PORTELA, Patrícia. Quanto vale a informação? Calculando o valor econômico dos serviços de uma biblioteca. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, n. 1, v. 15, p. 265-281, 2017. Disponível em:

<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8647803>. Acesso em: 28 nov. 2021.

FUJITA, M. S. L. Aspectos evolutivos das bibliotecas universitárias em ambiente digital na perspectiva da rede de bibliotecas da unesp. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 15 n.2 2005, n. 2, 2005. Disponível

em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/91372>. Acesso em: 22 jan. 2022.

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA. Biblioteca Central. **Conheça a Biblioteca**. Porto Velho, 2016. Disponível em:

<https://bibliotecacentral.unir.br/pagina/exibir/2231>. Acesso em: 18 mar. 2022.

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA. **A Universidade**. Rondônia, [2022?]. Disponível em:

<https://www.unir.br/?pag=submenu&id=260&titulo=A%20Universidade>. Acesso em: 18 mar. 2022.

GAMA, M. C. F.; SOUSA, L. L. Inovação, lazer e informação na biblioteca universitária: o projeto bibliobreak. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 15, p. 203-217, 2019. Disponível em:

<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/127550>. Acesso em: 25 mar. 2021.

GARCIA, I. O. D. S.; Sá, M. I. F. E. Bibliotecas no instagram: um estudo sobre o uso do aplicativo por unidades de informação. **Prisma.com (Portugual)**, n. 35, p. 108-151, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/69658>. Acesso em: 03 maio 2022.

GOULART, Ilsa do Carmo Vieira; REIS, Eliane Gonçalves dos; CASTRO, Fernanda Vilela. Biblioteca escolar: espaço de interação e integração da ação leitora. **Revista ACB**, [S.l.], v. 23, n. 2, p. 224-244, jul. 2018. ISSN 1414-0594. Disponível em:

<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1429>. Acesso em: 04 fev. 2022.

HUBNER, M. L. F.; KUHN, A. C. A. Bibliotecas Universitárias como espaços de aprendizagem. **BIBLOS**, [S. l.], v. 31, n. 1, p. 51–72, 2017. DOI: 10.14295/biblos.v31i1.6509. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/6509>. Acesso em: 25 nov. 2021.

INÁCIO, Maria Jane Chelly Oliveira *et al.* A gestão de serviços de informação em bibliotecas universitárias: estudo de caso na Biblioteca Setorial Rodolfo Helinsk. **Informe: Estudos em Biblioteconomia e Gestão da Informação**, Recife, v. 2, n. 2, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/INF/article/view/235831>. Acesso em: 29 jan. 2022.

LISTA de universidades federais do Brasil por estados e região – 2020. **PEBSP** - Professores de Educação Básica de São Paulo, 2020. Disponível em: [www.pebsp.com/lista-de-universidade-federais-do-brasil-2020/](http://www.pebsp.com/lista-de-universidade-federais-do-brasil-2020/). Acesso em: 10 mar. 2022.

LUIZ, Jaqueline Marques *et al.* Geração de ideias para serviços de informação em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (SECIN): informação social no contexto da ciência da informação, 8., 2019, Londrina. **Anais eletrônicos** [...] Londrina: Universidade Estadual de Londrina, 2019. Disponível em: <http://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2019/secin2019/paper/view/531>. Acesso em: 29 abr. 2022.

MACEDO, Neusa Dias de; DIAS, Maria Matilde Kronka. Subsídios para a caracterização da biblioteca universitária. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 25, n. 3/4, p. 40-47, jul./dez. 1992. Disponível em: <http://www.brappci.inf.br/index.php/article/download/19219>. Acesso em: 20 jan. 2022.

MATIAS-PEREIRA. **Manual de Metodologia da Pesquisa Científica**. São Paulo: 2016. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597008821/>. Acesso em: 26 abr. 2021.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 21, n. 1, p. 173-193, 2016. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-99362016000100173&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362016000100173&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 23 mar. 2021.

PEREZ RODRIGUEZ, Yudit; MILANES GUIADO, Yusnelkis. La biblioteca universitaria: reflexiones desde una perspectiva actual. **ACIMED**, Ciudad de La Habana, v. 18, n. 3, sept. 2008. Disponível em: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352008000900004&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000900004&lng=es&nrm=iso). Acesso em: 23 mar. 2021.

PORTUGAL. Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas – Portal da RCBP: **Jogos**. Lisboa: DGLAB, 2020. Disponível em: [http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/noticias/Pginas de Arquivo/Jogos.aspx](http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/noticias/Pginas%20de%20Arquivo/Jogos.aspx). Acesso em: 14 fev. 2022.

RAMOS, Fabíola Freitas. **O espaço pop e sua relação com as atividades biblioterapêuticas**. 2019. 65 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia)—Universidade de Brasília, Brasília, 2019. Disponível em: <https://bdm.unb.br/handle/10483/24199>. Acesso em: 8 abr. 2021.

RESENDE JUNIOR, Pedro Carlos; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. Inovação em serviços: o estado da arte e uma proposta de agenda de pesquisa. **Revista Brasileira de Gestão de Negócio**, São Paulo, v.14, n. 44, p. 293-313, jul./set. 2012. Disponível em: <http://rbgn.fecap.br/RBGN/article/view/1140/888>. Acesso em: 15 jan. 2022.

RODRIGUES, D. S. *et al.* Cinema ao meio-dia: ação cultural em bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 11, n. 2, p. 155-172, 2015. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/5048>. Acesso em: 23 fev. 2022.

ROZADOS, H. B. F. **Indicadores como ferramenta para gestão de serviços de informação tecnológica**. 2004. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/5668>. Acesso em: 12 maio 2021.

SANTA ANNA, J. A inserção da biblioteca universitária na sociedade contemporânea: uma investigação nos serviços prestados por um Sistema de Bibliotecas. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, [S. l.], v. 13, n. 1, p. 130–152, 2019. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/22916>. Acesso em: 14 maio 2021.

SANTA ANNA, J. A oferta diversificada de produtos e serviços bibliotecários na contemporaneidade: a biblioteca híbrida em evidência. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 11, n. Especial, p. 275-294, 2015. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/3483>. Acesso em: 24 jan. 2022.

SANTOS, R. E. Aplicações da História em Quadrinhos. **Comunicação & Educação**, [S. l.], n. 22, p. 46-51, 2001. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/comueduc/article/view/36995>. Acesso em: 13 fev. 2022.

SANTOS, R. R.; GOMES, H. F.; DUARTE, E. N. O papel da biblioteca universitária como mediadora da informação para construção de conhecimento coletivo. **DataGramZero**, v. 15, n. 2, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/8278>. Acesso em: 31 jan. 2022.

SILVA, G. P.; SILVEIRA, L.; CAREGNATO, S. E. O role playing game (rpg) na ciência da informação. **Revista Folha de Rosto**, v. 7, n. 3, p. 9-29, 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/169993>. Acesso em: 13 fev. 2022.

SILVA, Rovilson José da; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação: perspectivas conceituais em educação e ciência da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S.l.], v. 23, n. 2, p. 71-84, jun. 2018. Disponível em:

<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2772/2080>. Acesso em: 03 maio 2022.

SISTEMA DE BIBLIOTECAS UFG. **As bibliotecas vivem!** [Goiânia]. 23 ago. 2019. Instagram: @sibi\_ufg. Disponível em: [https://www.instagram.com/p/B1ggwPJHoAM/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/p/B1ggwPJHoAM/?utm_source=ig_web_copy_link). Acesso em: 12 fev. 2022.

TARAPANOFF, K. A biblioteca universitária vista como uma organização social. **Estudos Avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, 1982. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/40315>. Acesso em: 22 jan. 2022.

TEMPONE, Gustavo. **Biblioteca Central promove “Encontro às cegas com um livro”**. Disponível em: <https://www2.ufjf.br/noticias/2019/11/25/biblioteca-central-promove-encontro-as-cegas-com-um-livro/>. Acesso em: 21 mar. 2022.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. Biblioteca Central. **Página Inicial**. Brasília, 2022. Disponível em: <https://bce.unb.br/>. Acesso em: 17 mar. 2022.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **História**. Brasília, 2022. Disponível em: <https://unb.br/a-unb/historia>. Acesso em: 17 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Biblioteca Central. **Sistema de Bibliotecas**. [Paraíba], 2019. Disponível em: [https://biblioteca.ufpb.br/biblioteca/contents/menu/aceso-a-informacao/aceso-a-informacao/copy\\_of\\_sistemoteca](https://biblioteca.ufpb.br/biblioteca/contents/menu/aceso-a-informacao/aceso-a-informacao/copy_of_sistemoteca). Acesso em: 17 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. **Sobre a UFPB**. [Paraíba], 2019. Disponível em: <https://www.ufpb.br/ufpb/menu/institucional/apresentacao/sobre-a-ufpb>. Acesso em: 17 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Apresentação**. [Alagoas], [2022]. Disponível em: <https://ufal.br/ufal/institucional/apresentacao>. Acesso em: 17 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. Sistema de Bibliotecas. **Quem somos**. [Alagoas], [2022]. Disponível em: [http://sibi.ufal.br/portal/?page\\_id=29](http://sibi.ufal.br/portal/?page_id=29). Acesso em: 17 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Apresentação**. [Juiz de Fora], 2022. Disponível em: <https://www2.ufjf.br/ufjf/sobre/apresentacao/>. Acesso em: 18 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. Bibliotecas. **Apresentação**. Juiz de Fora, 2022. Disponível em: <https://www2.ufjf.br/biblioteca/apresentacao/>. Acesso em: 18 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS. Biblioteca Universitária. **Sobre a Biblioteca Universitária**. [Lavras], 2021. Disponível em: <https://bibliotecauniversitaria.ufla.br/sobre>. Acesso em: 18 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS. **Sobre a UFLA**. Lavras, 2022. Disponível em: <https://ufla.br/sobre>. Acesso em: 18 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Sistema de Bibliotecas da UFMG. **Apresentação**. Minas Gerais, 2017. Disponível em: [https://www.bu.ufmg.br/bu\\_atual/o-sistema-de-bibliotecas/apresentacao/](https://www.bu.ufmg.br/bu_atual/o-sistema-de-bibliotecas/apresentacao/). Acesso em: 18 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. **A Universidade**. Minas Gerais, 2022. Disponível em: <https://ufmg.br/a-universidade>. Acesso em: 18 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO. **História da UFOP**. Ouro Preto, [2022]. Disponível em: <https://ufop.br/historia-da-ufop>. Acesso em: 18 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO. Sistema de Bibliotecas e Informação. **História**. Ouro Preto, [2022]. Disponível em: <https://sisbin.ufop.br/historia>. Acesso em: 18 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Bibliotecas do Sistema**. [Santa Catarina], 2022. Disponível em: <https://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/bibliotecas/>. Acesso em: 17 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Estrutura UFSC**. [Santa Catarina], 2020. Disponível em: <https://estrutura.ufsc.br/>. Acesso em: 17 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS. **Apresentação**. [São Carlos], 2018. Disponível em: <https://www.ufscar.br/a-ufscar/apresentacao>. Acesso em: 18 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS. Sistema Integrado de Bibliotecas. **Institucional**. São Carlos, [2022]. Disponível em: <https://www.sibi.ufscar.br/sobre>. Acesso em: 18 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO. **Apresentação**. São Paulo, 2014. Disponível em: <https://www.unifesp.br/institucional/institucionalsub/apresentacao>. Acesso em: 18 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO. Coordenadoria da Rede de Bibliotecas. **Institucional**. São Paulo, [2022]. Disponível em: <https://bibliotecas.unifesp.br/institucional>. Acesso em: 18 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA. **Conheça a UFU**. Uberlândia, 2022. Disponível em: <https://ufu.br/institucional>. Acesso em: 18 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA. Pró-reitoria de extensão, cultura e assuntos estudantis. **Cineclube da biblioteca – Documentários**. Uberlândia: Pró-

reitoria de extensão, cultura e assuntos estudantis, 2017. Disponível em: [https://bibliotecas.ufu.br/sites/bibliotecas.ufu.br/files/media/documento/cine\\_doc.pdf](https://bibliotecas.ufu.br/sites/bibliotecas.ufu.br/files/media/documento/cine_doc.pdf). Acesso em: 25 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA. **Sistema de Bibliotecas**. Uberlândia, 2022. Disponível em: <https://bibliotecas.ufu.br/institucional>. Acesso em: 18 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA. Vice-reitoria - sistema de bibliotecas. **Bookcrossing SISBI/UFU: o livro ao alcance do seu leitor**. [Uberlândia]: Vice-reitoria - sistema de bibliotecas, [2014]. Disponível em: [https://bibliotecas.ufu.br/sites/bibliotecas.ufu.br/files/media/documento/projeto\\_bookcrossing\\_-\\_sisbi.pdf](https://bibliotecas.ufu.br/sites/bibliotecas.ufu.br/files/media/documento/projeto_bookcrossing_-_sisbi.pdf). Acesso em: 25 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA. Vice-reitoria - sistema de bibliotecas. **Seriado Informativo "Biblios"**. [Uberlândia]: Vice-reitoria - sistema de bibliotecas, 2020. Disponível em: [https://bibliotecas.ufu.br/sites/bibliotecas.ufu.br/files/media/documento/projeto\\_seriado\\_informativo.pdf](https://bibliotecas.ufu.br/sites/bibliotecas.ufu.br/files/media/documento/projeto_seriado_informativo.pdf). Acesso em: 25 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AGRESTE DE PERNAMBUCO. **Biblioteca Ariano Suassuna – UFPE**. Pernambuco, [2022?]. Disponível em: <http://ufape.edu.br/br/biblioteca-sobre>. Acesso em: 18 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AGRESTE DE PERNAMBUCO. **História**. Pernambuco, [2022?]. Disponível em: <http://ufape.edu.br/br/hist%C3%B3ria>. Acesso em: 18 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AGRESTE DE PERNAMBUCO. Unidade Acadêmica de Garanhuns. **Portfólio ação cultural 2018-2019**. Pernambuco: Unidade Acadêmica de Garanhuns, [2019]. Disponível em: <http://ufape.edu.br/sites/temaunidades.ufrpe.br/files/comissoes/Portfo%CC%81lio%20Ac%CC%A7a%CC%83o%20Cultural%202018-2019.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. **Histórico**. Fortaleza, [2022?]. Disponível em: <https://biblioteca.ufc.br/pt/sobre-a-biblioteca-universitaria/historico-do-sbu/>. Acesso em: 17 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **A Universidade**. Fortaleza, 2022. Disponível em: <https://www.ufc.br/a-universidade>. Acesso em: 17 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO GOIÁS. **Apresentação UFG**. Goiás, [2019]. Disponível em: <https://www.ufg.br/p/26910-apresentacao-ufg>. Acesso em: 17 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO GOIÁS. Sistema de Bibliotecas. **Histórico**. Goiás, [2020]. Disponível em: <https://www.bc.ufg.br/p/980-historico>. Acesso em: 17 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **História**. Rio de Janeiro, 2017. Disponível em: <http://www.unirio.br/institucional-1/institucional/historia>. Acesso em: 18 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. UNIRIO Biblioteca. **Histórico**. [Rio de Janeiro], [2022?]. Disponível em: <http://www.unirio.br/bibliotecacentral/sobre-o-sistema-de-bibliotecas-da-unirio>. Acesso em: 18 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ. Sistema Integrado de Bibliotecas. **Sobre o SIBI**. Pará, 2019. Disponível em: <http://ufopa.edu.br/sibi/quem-somos-2/sobre-o-sibi/>. Acesso em: 18 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ. Sobre a UFOPA. **Lei de Criação**. Pará, 2018. Disponível em: <http://www.ufopa.edu.br/ufopa/institucional/sobre-a-ufopa/lei-de-criacao/>. Acesso em: 18 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ. **Biblioteca**. Piauí, 2020. Disponível em: <https://www.ufpi.br/biblioteca-bccb>. Acesso em: 18 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ. **Institucional**. Piauí, 2021. Disponível em: <https://ufpi.br/institucional-ufpi>. Acesso em: 18 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE. **Apresentação**. [Rio Grande do Sul], [2022]. Disponível em: <https://www.furg.br/a-furg/apresentacao>. Acesso em: 18 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE. Sistema de Bibliotecas. **Apresentação**. [Rio Grande do Sul], [2022]. Disponível em: <https://biblioteca.furg.br/pt/apresentacao>. Acesso em: 17 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. **História**. Pernambuco, 2020. Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/apresentacao-univasf/historia>. Acesso em: 17 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. Pró-Reitoria de Extensão. **Geladeira literária: fome de leitura? sirva-se**. Paulo Afonso (BA): Pró-Reitoria de Extensão, 2018. Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/sibi/geladeira-literaria-fome-de-leitura-sirva-se>. Acesso em: 25 mar. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. Sistema Integrado de Bibliotecas da Univasf. **Institucional**. [Pernambuco], 2019. Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/sibi/sibi-1/institucional>. Acesso em: 17 mar. 2022.

VERGUEIRO, W. C. S. Histórias em quadrinhos e serviços de informação: um relacionamento em fase de definição. **DataGramZero**, v. 6, n. 2, 2005. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/5643>. Acesso em: 13 fev. 2022.

VERONEZE, C. C.; JAVAREZ, J. G.; NADAL, L. M. K. Clubes de leitura em movimento: integração nas bibliotecas do IFPR. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 15, p. 314-326, 2019. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/127492>. Acesso em: 14 fev. 2022.

VIANNA, Michelangelo. **A informação e a biblioteca universitária**. [S.l.: s.n.], 2013. Disponível em: <https://www.slideshare.net/miquemv/ss-a-informao-e-a-biblioteca-universitaria>. Acesso em: 10 nov. 2021.

ZANINELLI, T. B. Gestão da inovação: considerações em torno do processo de desenvolvimento de serviços. **Informação & Informação**, [S.l.], v. 17, n. 2, p. 133-155, dez. 2012. Disponível em: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/13749>. Acesso em: 07 abr. 2022.

ZANINELLI, T. B.; NOGUEIRA, C. A.; PERES, A. L. M. Bibliotecas universitárias: uma perspectiva teórica sobre inovação em serviços informacionais. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 17, p. e019012, 2019. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8652821>. Acesso em: 14 maio 2021.



<b>Forma de feedback do usuário</b>																				
<b>Trata de alguma questão social sensível?</b>																				
<b>Oferta presencial ou remota</b>																				
<b>Modificação na oferta durante a pandemia</b>																				

Legenda:

B1- Universidade de Brasília

B2- Universidade Federal do Goiás

B3- Universidade Federal de Alagoas

B4- Universidade Federal do Ceará

B5- Universidade Federal da Paraíba

B6- Universidade do Vale do São Francisco

B7- Universidade Federal do Agreste de Pernambuco

B8- Universidade Federal do Piauí

B9- Universidade Federal do Oeste do Pará

B10- Fundação Universidade Federal de Rondônia

B11- Universidade Federal de Juiz de Fora

B12- Universidade Federal de Lavras

B13- Universidade Federal de Minas Gerais

B14- Universidade Federal de Ouro Preto

B15- Universidade Federal de Uberlândia

B16- Universidade Federal de São Carlos

B17- Universidade Federal de São Paulo

B18- Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

B19- Universidade Federal do Rio Grande

B20- Universidade Federal de Santa Catarina

**APÊNDICE B – Dados coletados**

<b>Ações Identificadas</b>	<b>Quantidade</b>
Espaços para Lazer e Descanso	7
Acervos de Histórias em Quadrinhos	3
Jogos	9
Oficinas	4
Cursos	4
Projetos de incentivo à leitura	13
Palestras sobre temáticas sociais	1
Exibição de filmes	5
Biblioterapia	2
Outros	13
<b>Total</b>	<b>61</b>