

DIRETRIZES DE EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS PARA BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS FEDERAIS BRASILEIRAS EM PERÍODO PANDÊMICO¹

E-mail:
larissafernandes.arquivista@gmail.com
ail.com
paivaeb@gmail.com
belbib@gmail.com

Larissa Fernandes Silva², Eliane Bezerra Paiva³, Izabel França de Lima⁴

RESUMO

Pesquisa em andamento que tem por objetivo analisar como se desenvolveu a educação de usuários nas bibliotecas universitárias federais brasileiras no período da pandemia da COVID-19. Na metodologia, define-se esse estudo como sendo exploratório e descritivo, de abordagem mista. O universo da pesquisa são as bibliotecas centrais das universidades federais do Brasil. O instrumento de coleta de dados inclui um questionário semiestruturado que será aplicado a (o) bibliotecário (a) de referência dessas bibliotecas. A interpretação das questões fechadas, além da tabulação será comentada e analisada conforme o aporte teórico e a porcentagem do total das respostas. Para a análise das questões abertas, adotar-se-á a Análise de Conteúdo de Bardin. Como resultados parciais, realizou-se uma busca no portal e-MEC (Ministério da Educação) para identificar o quantitativo de universidades federais (UFS) do país, utilizando como critério de seleção as que possuíam conceito institucional igual ou maior que 04. Assim, obteve-se o total de 44 bibliotecas a serem analisadas. Espera-se que, com o resultado dessa pesquisa e seu objetivo alcançado, possamos contribuir com as atividades do serviço de referência e educação de usuários.

Palavras-chave: educação de usuários; biblioteca universitária; pandemia da Covid-19; serviço de referência.

ABSTRACT

Research in progress that aims to analyze how user education developed in Brazilian federal university libraries during the COVID-19 pandemic. In methodology, this study is defined as exploratory and descriptive, with a mixed approach. The research universe is the central libraries of federal universities in Brazil. The data collection instrument will be a semi-structured questionnaire that will be applied to the reference librarian of these libraries. The interpretation of closed questions, in addition to the tabulation, will be commented and analyzed according to the theoretical contribution and the percentage of the total responses. For the analysis of open questions, Bardin's Content Analysis will be adopted. As partial results, a search was carried out on the e-MEC portal (Ministry of Education) to identify the number of federal universities (UFS) in the country, using as selection criteria those that had an institutional concept equal to or greater than 04. This, a total of 44 libraries were obtained to be analyzed. It is hoped that, with the result of this research and its objective achieved, we can contribute to the activities of the reference and user education service.

Keywords: user education; university library; Covid-19 pandemic; reference service.

¹Pesquisa de doutorado em andamento no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI- UFPB). Qualificada em 16/12/2021.

²Graduada em Arquivologia pela UEPB. Mestranda em Ciência da Informação na UFPB. Desenvolve pesquisas na área de usuários da informação, estudos de usuário: educação, busca, uso e necessidade.

³ Universidade Federal da Paraíba

⁴ Universidade Federal da Paraíba

1 INTRODUÇÃO

Os Estudos de Usuários possuem diversas vertentes e tipos de pesquisas que podem ser realizadas individualmente ou de uma forma complementar, adicionando outras vertentes, como o comportamento, uso ou satisfação, isso irá depender do objetivo geral de uma pesquisa. Nessa ambiência, destacam-se os estudos de Educação de Usuários que, para Hernández Salazar (1998, p. 11, tradução nossa), pode ser definido como sendo:

O processo de troca de experiências ou conhecimentos significativos sobre o uso da informação, para que quem a utiliza, de acordo com seu processo cognitivo, perceba a importância da informação e adquira formas de saber fazer ou de solucionar problemas relacionados ao acesso e uso da informação.

O autor mencionou as “formas de saber fazer”, as quais pode-se apontar como uma das características desses estudos, já que a finalidade é formar usuários competentes e capazes de realizar todo o trajeto informacional de necessidade, busca, acesso e uso da informação com exatidão, independente dos empecilhos que ocorram, das lacunas, como refere Brenda Dervin (1992). A formação busca tornar o usuário cada vez mais preparado e atualizado diante dos recursos tecnológicos capazes de sanar suas necessidades informacionais.

A Educação de Usuários, anteriormente, era voltada apenas aos usuários das unidades de informação, principalmente das bibliotecas. Na atualidade, tem-se os Sistemas de Recuperação da Informação (SRI) ou os sistemas de buscas, fazendo com que a necessidade de realizar a formação vá além das bibliotecas e passe a auxiliar usuários de sistemas específicos, empresas, universidades, arquivos e demais locais, conforme apontado na definição de Oliveira (2000):

A formação de usuários trata de processos educativos que propiciam um melhor conhecimento e desenvolvimento de atitudes e habilidades na utilização dos recursos, dos serviços e das fontes informacionais constantes nas bibliotecas e centros de informação, ou em meios eletrônicos, integrando-os para empregá-los em benefício próprio e logicamente da sua empresa.

Existem outros termos que são utilizados com algumas definições semelhantes e outras divergentes, porém, na prática, estes se encontram em complemento devido ao propósito final do estudo. Alguns dos termos são: educação de usuários, treinamento, orientação, dentre outros. Partindo disso, deve-se mencionar a necessidade de discutir sobre Educação de Usuários, principalmente na atualidade.

No final de 2019, vivenciou-se uma pandemia causada por um vírus (Sars-cov-2), causador da Síndrome Respiratória Aguda e da doença denominada Covid-19, responsável por essa situação pandêmica. O surto iniciou-se na China e logo no início de 2020 já estava espalhada em praticamente todos os continentes. A Organização Mundial da Saúde declarou ser um problema de saúde pública a nível global. A contaminação ocorreu em grande escala e em curto intervalo de tempo.

O SARS-CoV-2 apresenta maior potencial de disseminação que outros membros da mesma família de vírus. A China foi o primeiro país a reportar a doença e, até o dia 21 de abril de 2020, 213 países, territórios ou áreas relataram casos da COVID-19, correspondendo a um total de 2.397.216 casos confirmados. (Brito *et al*, 2020; Gates, 2020; World Health Organization–WHO, 2019, tradução nossa).

Após a declaração da OMS atestando sobre a gravidade da pandemia, os países começaram a realizar planos de contingência, e cada um elaborava medidas de isolamento e de prevenção seguindo as recomendações da OMS (os mais comuns é o uso de máscaras cobrindo as vias respiratórias e higienização das mãos e objetos com álcool 70% - capaz de eliminar os microorganismos das superfícies). Dados do Ministério da Saúde do Brasil (Brasil, 2020) apontaram que:

[...] até o dia 21 de abril de 2020, 213 países, territórios ou áreas relataram casos da COVID-19, correspondendo a um total de 2.397.216 casos confirmados. No Brasil, o registro do primeiro caso ocorreu em 26 de fevereiro de 2020 no estado de São Paulo. A epidemiologia da COVID-19 ainda é pouco conhecida, pois, para muitos países, encontra-se em curso, o que dificulta a comparabilidade de resultados.

Toda essa situação emergencial e global, além de grandes perdas familiares, acarretou em crise econômica, política, na saúde e alto índice de desemprego. Entretanto, surge uma nova realidade. Algumas instituições e empresas passaram a dar continuidade às suas atividades de forma remota, utilizando as plataformas digitais disponíveis.

As aulas nas universidades foram ocorrendo de forma *online*, em salas virtuais as quais os alunos, bem como os professores, acessavam de casa. Outras profissões passaram a realizar suas funções em trabalho remoto e, com o tempo, ingressou-se em um trabalho híbrido: alguns dias presenciais e outros remotos, dependendo da necessidade no exercício de cada profissão.

Um exemplo desses são as bibliotecas universitárias. Com as aulas em acesso remoto, muitos alunos necessitavam de assistência ao buscar fontes de informação para realizar suas pesquisas e atividades referentes aos cursos, seja de graduação ou pós-graduação. Dentre estas fontes incluem-se: livros, revistas, periódicos, artigos, trabalhos emanados de eventos, dentre outros.

Diante do exposto, o objetivo dessa pesquisa é justamente analisar como se desenvolve a educação de usuários nas bibliotecas universitárias federais brasileiras no período da pandemia da COVID-19. O presente texto é um relato da pesquisa em andamento.

2 EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS: ASPECTOS BASILARES

O aumento do fluxo de informações científicas as quais os usuários podem ter acesso, além do uso das ferramentas tecnológicas cada vez mais atualizadas, contribuíram para que a subárea de educação de usuários tivesse cada vez mais reconhecimento, demanda e um crescimento progressivo devido a essa demanda na obtenção de conteúdos e no processo de aprendizagem dos aparatos digitais.

Conforme apontado por Freire, Silva, Veloso (2014, p.06):

[...] a Educação de Usuários tem como objetivo principal maximizar o uso da informação pelo usuário, pois o ciclo informacional só tem suas eficiência e eficácia garantidas quando este usuário apresenta aptidão em recuperar a informação de que realmente necessita.

Nesse sentido, o bibliotecário passa a adquirir mais atribuições, não sendo apenas o profissional da informação responsável por salvaguardar os livros, mas também, mediador da informação, que, junto aos demais profissionais, é capaz através de sua competência, ensinar os usuários na utilização dos serviços informacionais, para que estes, munidos das habilidades e das instruções aprendidas, também se tornem competentes em informação, como sujeitos que

buscam de fato aprender através das fontes confiáveis as quais a biblioteca, seja ela física ou, atualmente, com um número cada vez mais crescente, as bibliotecas digitais, têm disponíveis para acesso prático e seguro.

Nota-se que, capacitar, orientar e instruir são termos, ou melhor, ações que estão vinculadas à Educação e à Formação de usuários, podendo ser incluídas como etapas diante dos procedimentos existentes em ambos os estudos. Nessa pesquisa, adota-se o termo Educação de Usuários, mesmo utilizando aporte teórico de autores que usam os demais termos – como é o caso da formação de usuários - o que eles afirmam, é de grande relevância para essa pesquisa, devido à semelhança na finalidade destes.

Os programas de Educação de Usuários surgiram durante a década de 70 denominados de “orientação bibliográfica”, conforme apontado por Figueiredo (1991, p.111) “o treinamento para o uso da biblioteca tornou-se um conceito menos estreito, alargado no seu significado, e passa a ser visto como um processo para desenvolver a proficiência no uso dos recursos informacionais.” A proficiência citada pela autora aborda as habilidades e conhecimento atrelado aos aspectos de aprendizagem e conhecimento, bem como os fatores que possibilitam a aquisição de competências também relacionadas ao uso da informação. Nota-se que, capacitar, orientar e instruir são termos, ou melhor, ações que estão vinculadas à Educação e a Formação, podendo ser incluídas como etapas diante dos procedimentos existentes em ambos os estudos.

Nessa pesquisa, adota-se o termo Educação de Usuários, mesmo utilizando aporte teórico de autores que usam os demais termos – como é o caso da formação de usuários - o que eles afirmam, é de grande relevância para essa pesquisa, devido à semelhança na finalidade destes.

Cassin, Paschoalino e Romanetto (2013) destacam que as Bibliotecas precisam dar prioridade às ações referentes à capacitação de usuários, vendo possibilidades para propor e efetivar a educação, e atividades para aperfeiçoar o atendimento, ocupando assim um papel essencial no acesso à informação.

3 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

No âmbito das Universidades, as bibliotecas possuem um papel fundamental na difusão do conhecimento e disponibilizam fontes de informações para que os Usuários agreguem às suas vidas profissionais e até pessoais. Para averiguar o início das bibliotecas como unidades de informação nas universidades, tem-se que observar as datas em que as primeiras universidades surgiram, pontuado por Veiga (2007), no **Quadro 01** a seguir:

Quadro 01- Tipologia e ano de criação das primeiras universidades na Idade Média

Tipo de formação	Universidade	Ano de criação
Espontânea	Oxford (Inglaterra)	1214
	Montpellier (França)	1220
	Bolonha (Itália)	1230
	Paris (França)	1250
Formadas por migração	Pádua (Itália)	1222
	Cambridge (Inglaterra)	1318
Instituídas por autoridades religiosas ou da nobreza	Nápoles (Itália)	1224
	Salamanca (Espanha)	1218
	Valladolid (Espanha)	1250
	Lisboa (Portugal)	1290
Criadas por decreto real	São Domingos (América Espanhola)	1538
	Lima (América Espanhola)	1551
	México (América Espanhola)	1551

Fonte: Veiga (2007).

Uma das razões para a biblioteca ser essencial no ensino- aprendizagem está estritamente voltado ao contato que esta possui com os alunos, através de um serviço comum a todas estas: o serviço de referência ou de atendimento ao usuário.

Trazendo três conceitos sobre esse serviço, veja-se o que alguns autores denominam sobre este. Primeiramente, Grogan (1995, p. 2) como “a assistência pessoal prestada pelo bibliotecário aos leitores em busca de informações.” Uma definição mais sucinta, porém direta.

O conceito de Almeida Júnior (2013, p. 15) já aponta o serviço de referência como sendo: “[...] o espaço onde se dá a relação entre a informação e o interesse do usuário; é o momento em que se procura satisfazer as necessidades informacionais do usuário, enfim, é quando todo o trabalho da biblioteca se completa.” Basicamente, é isso que se espera de quem está à frente dessa função, embora as atividades dentro do serviço de referência venham se expandindo, principalmente com a utilização das ferramentas digitais.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa caracteriza-se como exploratória e descritiva, devido também ao modo como será realizada a coleta e análise dos dados, bem como o aporte teórico dos temas relacionados ao trabalho.

A abordagem adotada é mista e é delimitada em duas fases: a fase bibliográfica para compor a revisão da literatura e a pesquisa de campo, Conforme Marconi e Lakatos (2021, p. 203) “Pesquisa de campo constitui-se, em geral, de levantamento de dados no próprio local onde os fenômenos ocorrem”. Portanto, nas bibliotecas centrais das universidades federais brasileiras conforme apontado no objetivo geral existe um ambiente a ser analisado e, especificamente, algumas atividades realizadas neste ou não, a depender da coleta e dos resultados.

Optou-se pela utilização do questionário para identificar se as bibliotecas centrais, principalmente no setor de referência que lida diretamente com o usuário, estão de fato realizando educação de usuários e como está sendo feito, com quais ferramentas, dentre outros aspectos inseridos nas perguntas do questionário, sendo este, o mais adequado para o que estamos propondo.

O questionário será semi-estruturado, com perguntas abertas e fechadas que correspondem ao perfil de quem irá responder e sobre as atividades de educação de usuários realizadas no setor durante o período pandêmico. Tal questionário será elaborado no *Google Forms* e encaminhado por *e-mail* para o setor responsável, indicando a finalidade da pesquisa e com prazo para que respondam dentro deste e assim, os dados sejam coletados e analisados.

A interpretação e análise das questões fechadas, após a tabulação dos dados, serão realizadas de acordo como aporte teórico e a porcentagem do total das respostas obtidas. Já para as questões abertas, utilizar-se-á a Análise de Conteúdo, de Bardin (2009).

5 RESULTADOS PARCIAIS

Para identificar as universidades federais existentes, realizou-se uma pesquisa no e-MEC⁵, o Portal do Ministério da Educação que foi criado para fazer a tramitação eletrônica dos processos de regulamentação. Pela internet, as instituições de educação superior fazem o credenciamento e o reconhecimento, buscam autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos. (Mota, 2017). Além disso, é possível pesquisar algumas instituições de ensino utilizando os filtros disponíveis no sistema de busca.

À vista disso, no *site* do e-MEC, na busca avançada, marcaram-se as seguintes opções: Instituição de ensino superior; pública federal; universidade; Conceito Institucional (CI) acima de 04 (as opções vão de SC -sem conceito- até o número 05). Recuperou-se uma amostra total de 44 universidades públicas federais com CI acima de 04, conforme estão listadas na Tabela

⁵Disponível em: <https://emec.mec.gov.br/>

02 a seguir, separadas por região e pelas cores correspondentes a cada uma destas na Imagem 01 do mapa do Brasil após a Tabela 01:

Tabela 01: Universidades públicas federais com Conceito Institucional acima de 04:

N.	INSTITUIÇÃO	SIGLA	ESTADO	REGIÃO	IGC	CI
1.	Fundação Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre	UFCSPA	RS	SUL	5	5
2.	Universidade Federal da Integração Latino-Americana	UNILA	PR	SUL	4	4
3.	Universidade Federal de Pelotas	UFPEL	RS	SUL	4	4
4.	Universidade Federal de Santa Catarina	UFSC	SC	SUL	5	4
5.	Universidade Federal Do Paraná	UFPR	PR	SUL	5	4
6.	Universidade Federal do Rio Grande do Sul	UFGRS	RS	SUL	5	4
7.	Universidade Tecnológica Federal do Paraná	UTFPR	PR	SUL	4	4
8.	Fundação Universidade Federal do ABC	UFABC	SP	SUDESTE	5	4
9.	Universidade Federal de Alfenas	UNIFAL	MG	SUDESTE	4	4
10.	Universidade Federal de Itajubá	UNIFEI	MG	SUDESTE	4	4
11.	Universidade Federal de Juiz De Fora	UFJF	MG	SUDESTE	4	4
12.	Universidade Federal de Lavras	UFLA	MG	SUDESTE	5	5
13.	Universidade Federal de Minas Gerais	UFMG	MG	SUDESTE	5	5
14.	Universidade Federal de Ouro Preto	UFOP	MG	SUDESTE	4	4
15.	Universidade Federal de São Carlos	UFSCAR	SP	SUDESTE	5	4
16.	Universidade Federal de São João Del Rei	UFSJ	MG	SUDESTE	4	4
17.	Universidade Federal de São Paulo	UNIFESP	SP	SUDESTE	5	5
18.	Universidade Federal de Uberlândia	UFU	MG	SUDESTE	4	4
19.	Universidade Federal de Viçosa	UFV	MG	SUDESTE	5	4
20.	Universidade Federal do Espírito Santo	UFES	ES	SUDESTE	4	4
21.	Universidade Federal do Rio de Janeiro	UFRJ	RJ	SUDESTE	5	5
22.	Universidade Federal Fluminense	UFF	RJ	SUDESTE	4	5
23.	Universidade Federal Rural do Rio De Janeiro	UFRRJ	RJ	SUDESTE	4	4
24.	Fundação Universidade Federal do Tocantins	UFT	TO	NORTE	4	4
25.	Universidade Federal do Acre	UFAC	AC	NORTE	3	4
26.	Universidade Federal do Amazonas	UFAM	AM	NORTE	4	4

27.	Universidade Federal do Oeste Do Pará	UFOPA	PA	NORTE	4	4
28.	Universidade Federal do Pará	UFPA	PA	NORTE	4	4
29.	Universidade Federal do Sul E Sudeste do Pará	UNIFESSPA	PA	NORTE	4	4
30.	Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco	UNIVASF	PE	NORDESTE	4	4
31.	Universidade Da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira	UNILAB	CE	NORDESTE	4	4
32.	Universidade Federal da Bahia	UFBA	BA	NORDESTE	4	4
33.	Universidade Federal da Paraíba	UFPB	PB	NORDESTE	4	4
34.	Universidade Federal de Alagoas	UFAL	AL	NORDESTE	4	4
35.	Universidade Federal de Pernambuco	UFPE	PE	NORDESTE	4	4
36.	Universidade Federal do Cariri	UFCA	CE	NORDESTE	4	4
37.	Universidade Federal do Ceará	UFC	CE	NORDESTE	4	5
38.	Universidade Federal do Maranhão	UFMA	MA	NORDESTE	4	4
39.	Universidade Federal Do Recôncavo Da Bahia	UFRB	BA	NORDESTE	3	4
40.	Universidade Federal do Rio Grande do Norte	UFRN	RN	NORDESTE	4	5
41.	Universidade Federal Rural de Pernambuco	UFRPE	PE	NORDESTE	4	4
42.	Universidade Federal Rural do Semi-Árido	UFERSA	RN	NORDESTE	4	4
43.	Universidade de Brasília	UNB	DF	CENTRO-OESTE	4	5
44.	Universidade Federal de Goiás	UFG	GO	CENTRO-OESTE	4	4

Fonte: <https://emec.mec.gov.br/>

Com esse resultado, observa-se o quantitativo de universidades, logo, das bibliotecas centrais que foram selecionadas para participar desse estudo. Para poder visualizar de acordo com cada região, inseriu-se a quantidade em cada uma das 5 regiões do país, conforme as cores representadas na tabela por cada região, na **Imagem01** a seguir:

Imagem01: Quantidade das universidades federais por região



Fonte: <http://portaldoprofessor.mec.gov.br/>

Ao analisar o mapa das regiões geográficas do Brasil, constatou-se que a região norte abriga 6 universidades federais, enquanto o nordeste conta com 13, o centro-oeste com 2, o sudeste com 16 e a região sul com 7. Com base nessa distribuição, foi possível obter o número total de 44 universidades federais no país com CI igual ou superior a 04, bem como especificar a quantidade presente em cada região. Esse levantamento se torna relevante para a pesquisa, pois fornece uma visão abrangente da amostra estudada, considerando as diferentes realidades e contextos das regiões do Brasil.

Com o levantamento das universidades federais brasileiras refinando a busca avançada utilizando os filtros no portal e-MEC, foi possível obter a quantidade de bibliotecas centrais existentes, já que é um dos setores essenciais para a existência de uma universidade. A partir disso, tem-se a possibilidade de aplicar o instrumento de coleta de dados e analisar os resultados.

Na relação biblioteca e usuário, Mota (2017), aponta que a função da biblioteca universitária de servir à comunidade à qual está envolvida vai além dos espaços físicos e se propõe a levar a informação a quem necessita. Os ambientes físicos adaptaram-se às mudanças enquanto os ambientes em meio digital cresceram em larga escala, principalmente na *web*. Os serviços de referência reconfiguraram-se devido à mudança de comportamento dos usuários na busca por informações.

Nessa ambiência, espera-se que a continuidade dessa pesquisa possa vir a responder ao seu objetivo e assim, contribuir com a comunidade acadêmica, com as universidades federais brasileiras, com os Estudos de Usuários, em especial a Educação destes e, claro, com a Ciência da Informação.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2013.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 4. ed. rev. e atual. Lisboa: Edições 70, 2009.

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Cadastro Nacional de Cursos e Instituições de Educação Superior no portal e-MEC**. Disponível em: <https://emec.mec.gov.br/> Acesso em: 29 nov. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Plano Nacional de Operacionalização da Vacinação contra a Covid-19**. 1ª versão. Brasília, DF.: Ministério da Saúde, 16 dez. 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/ptbr/media/pdf/2020/dezembro/16/plano_vacinacao_versao_eletronica-1.pdf>. Acesso em: 14 nov. 2023.

BRITO, S. B. P. *et al.* Pandemia da COVID-19: o maior desafio do século XXI. **Vigilância sanitária em debate: Sociedade, Ciência & Tecnologia**, v.8, n.2, p.54-63, 2020.

CASSIN, F. H.; PASCHOALINO, R. A.; ROMANETTO, L. M. Programa de educação de usuários da EESC-USP: experiência com os alunos ingressos na graduação. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (CBBDD) 25., 2013, Florianópolis. **Anais[...]**. Florianópolis: UFSC, 2013.

DERVIN, B. From the mind's eye of the user: The Sense-Making qualitative-quantitative methodology. *In*: GLAZIER, J. D.; POWELL, R. R. *Qualitative research in information management*. Englewood: Libraries Unlimited, 1992. p. 61-84. Disponível em: <<http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/2281/Dervin1992a.htm>>. Acesso em: 28 nov. 2023.

FIGUEIREDO, N. M. **Metodologias para a promoção do uso da informação: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas**. São Paulo: Nobel, 1991.

FREIRE, T. C. S.; SILVA, K. R. A.; VELOSO, M. S. M. O serviço de referência e a educação de usuários Frente às novas tecnologias da informação e da comunicação: um estudo na Biblioteca Central da UFMA. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS – SNBU,18., 2014. Belo Horizonte... **Anais[...]**.Belo Horizonte: UFMG, 2014, p. 1-16.

GATES B. Responding to Covid-19: A once-in-a-century pandemic? **New England Journal of Medicine**, 2020.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1995.

HERNÁNDEZ SALAZAR, P. **La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior**. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1998.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica: métodos científicos, técnicas de pesquisa, elaboração de referências bibliográficas.** 9.ed. São Paulo: Atlas, 2021.

MOTA, A. R. **A mediação da informação em bibliotecas universitárias brasileiras: estudo de avaliação e proposta de modelo para serviços de referência digital.** 2017. 290f. Tese. (Doutorado em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais). Faculdade de Letras da Universidade do Porto, 2017.

OLIVEIRA, S. F. J. A contribuição dos esforços de educação de usuários para a formação dos usuários de informação tecnológica. *In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO (CBBDD), 19., 2000, Porto Alegre. Proceedings[...].* Porto Alegre: PUCRS, 2000.

VEIGA, C. G. **História da Educação.** São Paulo: Ática, 2007.

WORLD HEALTH ORGANIZATION–WHO. **Corona vírus disease 2019 (Covid-19) situation report 92.** Geneva: World Health Organization; 2020