



Caracterização do serviço de orientação para pesquisa em bases de dados científicas

Gisele Rosa de Oliveira

Mestre em Gestão de Organizações e Sistemas Públicos pela Universidade Federal de São Carlos (UFSCAR), São Carlos, São Paulo, Brasil.

Bibliotecária, Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde - Medicina da Universidade Federal de Santa Catarina (BSCCSM/UFSC), Florianópolis, Santa Catarina, Brasil.

gisele.r.oliveira@hotmail.com

<http://lattes.cnpq.br/5469851044692898>

<https://orcid.org/0000-0003-3490-4676>



Adriana Stefani Cattivelli

Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis, Santa Catarina, Brasil.

Bibliotecária, Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde - Medicina da Universidade Federal de Santa Catarina (BSCCSM/UFSC), Florianópolis, Santa Catarina, Brasil.

adrianacattivelli@gmail.com

<http://lattes.cnpq.br/0834506733463628>

<https://orcid.org/0000-0001-8533-2263>

Antonio Carlos Picalho

Mestre em Engenharia e Gestão do Conhecimento na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis, Santa Catarina, Brasil.

Bibliotecário, Biblioteca Setorial do Centro de Ciências, Tecnologias e Saúde da Universidade Federal de Santa Catarina (BSCTS/UFSC), Araranguá, Santa Catarina, Brasil.

tonipicalho@gmail.com

<http://lattes.cnpq.br/5269630321602919>

<https://orcid.org/0000-0002-6520-6224>

Submetido em: 09/10/2023. Aprovado em: 26/02/2025. Publicado em: 22/09/2025.

RESUMO

As bibliotecas desenvolvem vários serviços de competência informacional no âmbito das atividades pertencentes ao conjunto de serviço de referência clássico. Na Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde – Medicina, o serviço mais demandado pelos usuários é o de orientação para pesquisa em bases de dados científicas, que consiste no desenvolvimento de estratégias de busca complexas e na capacitação do uso das bases de dados. Assim sendo, o objetivo deste artigo consiste em realizar a caracterização deste serviço. A pesquisa possui caráter exploratório e é tipificada como um estudo de caso a partir dos dados obtidos nos protocolos dos atendimentos realizados pela biblioteca no período de 2021 a 2022. De um ano para o outro, houve crescimento de 53% nos atendimentos. Os mestrados são a categoria que mais utiliza o serviço, já o curso mais atendido em todos os níveis: graduação, mestrado e doutorado é a enfermagem, o que reflete também nos temas pesquisados, sendo ‘enfermagem’ um dos descritores que mais aparece em ambos os anos, seguido de ‘Covid-19’, ‘atenção primária à saúde’ e ‘criança’. Constata-se que a biblioteca desempenha um papel fundamental na qualidade das pesquisas produzidas pela comunidade a que atende. O usuário obtém subsídios para realização da pesquisa, ganhando autonomia para construir expressões de busca e aprendendo a utilizar as bases de dados.

Palavras-Chave: estratégias de busca; competência em informação; necessidades de informação; recuperação da informação; serviço de referência.

INTRODUÇÃO

Cada área do conhecimento apresenta seus próprios padrões de comunicação e divulgação entre os pares. Na área da saúde, especificamente, a utilização de artigos de periódicos como meio de comunicação tem sido altamente usada. A gama de opções de fontes de pesquisa - bem como o grande volume de publicações científicas - por vezes, são alguns dos entraves para o pesquisador buscar e filtrar o que realmente atenda a sua necessidade informacional.

Nesse contexto, dentre os serviços ofertados pela Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde – Medicina (BSCCSM), o que tem sido mais demandado pelos usuários é a orientação para pesquisa em bases de dados científicas¹. Este é um serviço de competência informacional clássico, pois durante o atendimento as bibliotecárias recebem os alunos individualmente, entendem o problema de pesquisa, elaboram a estratégia de busca em conjunto com o pesquisador, e realizam a busca em todas as bases de dados que possam recuperar documentos relevantes sobre a temática. Durante este processo, a capacidade didática do profissional da informação é imprescindível, pois o objetivo final do serviço é - além da recuperação de documentos relevantes - o aprendizado do pesquisador em relação ao método de busca para que ele possa ganhar autonomia em seus estudos futuros.

Sem a adequada competência informacional e a consequente frustração frente aos resultados das suas buscas, os alunos do Centro de Ciências da Saúde (CCS) procuram cada vez mais a biblioteca. Observada a alta demanda pelo serviço, o objetivo deste estudo é realizar a caracterização do serviço de orientação para pesquisa em bases de dados científicas, por meio das informações extraídas dos protocolos dos atendimentos realizados pelas bibliotecárias da BSCCSM nos anos de 2021 e 2022.

O presente estudo se justifica com vistas a identificar o perfil detalhado do serviço oferecido, além de vislumbrar quais as pesquisas proeminentes por meio dos descritores mais utilizados, oferecendo à BSCCSM um melhor entendimento das necessidades informacionais dos usuários. Em um aspecto mais proativo, o estudo ainda tem a capacidade de demonstrar possíveis fragilidades, como, por exemplo, os cursos de graduação e pós-graduação que menos utilizam o serviço, demonstrando onde a setorial pode realizar maior divulgação, e/ou fazer um trabalho de estabelecer uma parceria mais próxima com o departamento do curso.

REFERENCIAL TEÓRICO

Na presente seção trazem-se reflexões acerca do letramento digital em relação à competência informacional por parte das bibliotecas. A compreensão desses dois termos pode contribuir para revelar o caráter do serviço prestado na BSCCSM.

¹ Informação técnica sobre o conteúdo do atendimento pode ser encontrado em: CATIVELLI, A.; OLIVEIRA, G. Metodologia para elaboração de estratégias de busca em saúde: relato de experiência da biblioteca setorial do Centro de Ciências da Saúde - Medicina na Universidade Federal de Santa Catarina. **BiblioCanto**, Natal, v. 10, n. 1, p. 20-47, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.21680/2447-7842.2024v10n1ID34873>. Acesso em: 13 set. 2024.

Iniciando pelo letramento digital, ele “[...] é muito mais do que saber ler e escrever ou navegar na internet [...] consiste em saber utilizar esses recursos para aplicá-los no cotidiano, em benefício do próprio usuário” (Moreira, 2012, p. 3). Ou seja, é uma

[...] competência derivada do uso social que o sujeito faz de sua capacidade de codificar e decodificar os signos (letras, números, ícones, emojis, emoticons etc.) presentes nos artefatos digitais, propiciando interação e interatividade (Pimentel, 2018, p. 12)

Um atendimento bibliotecário baseado em letramento digital pode apresentar as bases de dados, mostrar seus filtros e funcionalidades básicas.

Durante os atendimentos realizados na BSCCSM, os usuários frequentemente relatam que apenas o letramento digital não está sendo suficiente para localizarem as bibliografias necessárias no desenvolvimento das suas pesquisas acadêmicas. Esse cenário impõe às bibliotecas especializadas em saúde a necessidade de oferecerem serviços que instruem os usuários para os objetivos do segundo conceito mencionado, o de competência informacional.

A competência informacional está relacionada à capacidade autônoma de aprender ao longo da vida. Essa capacidade pode ser potencializada com o auxílio dos profissionais da informação e professores, por meio do incentivo ao hábito de busca da informação para construção de conhecimento (Dudziak, 2008; Goez; Araújo, 2018).

A competência informacional é adquirida quando um sujeito tem as habilidades imprescindíveis para encontrar a informação necessária (Gasque, 2010, p. 84). Em um mundo altamente digitalizado, essa tarefa nem sempre é simples, cabe destacar que a capacidade de selecionar documentos úteis precisa acompanhar as rápidas mudanças tecnológicas.

Nessa mesma perspectiva Evanfelista *et al.* (2008, p. 78) contribui afirmando que a competência em informação perpassa habilidades referentes ao uso e domínio das tecnologias de acesso à informação, indo desde a identificação da necessidade de informação, como também do conhecimento das fontes de busca, elaboração da estratégia de busca e localização da informação.

Percebe-se que a competência informacional exige que o usuário se torne um agente ativo e crítico em relação a como usar e o que fazer com essa informação. Além disso, ela

[...] mobiliza e integra saberes – e não somente atitudes – pertinentes a cada situação em particular, a qual passa por operações mentais complexas, e que permitem determinar e realizar uma ação adequada à situação. A competência em informação necessita, para este fim, ser construída em formação, o que estabelece a profunda relação entre educação e desenvolvimento da competência em informação (Vitorino; Piantola, 2020, p. 56).

Podemos perceber, deste modo, como a atuação dos bibliotecários no processo de busca dos documentos é de grande valia, pois as bases de dados estão em permanente atualização e os aprimoramentos tecnológicos nos mecanismos de busca são constantes.

O bibliotecário, especialmente no contexto da saúde, desempenha um papel fundamental como intermediador da informação em um ambiente repleto de dados, pesquisas e práticas que exigem precisão e qualidade. Nesse sentido, Alves e Reis (2020, p. 252) discorrem que a Competência Informacional para a área de Ciências da Saúde reúne:

diferentes processos e ações, alguns dos quais resultantes da educação e comunicação em saúde, nos quais um indivíduo ou coletivo, mediados por um profissional, instituição e/ou sistema de saúde (público e/ou privado), possam otimizar seus conhecimentos, habilidades e atitudes (informáticas, comunicativas e informativas), para lidar de forma adequada, eficiente, crítica e ética, com a informação para saúde, em diferentes contextos (pessoal, social, ambiental) e formatos, e assim tomar decisões assertivas para a sua saúde e da sociedade em geral.

Dessa forma, o bibliotecário, como mediador da informação, desempenha um papel essencial na área da saúde ao orientar usuários na busca, avaliação e uso crítico da informação. Ele capacita os indivíduos a acessarem fontes confiáveis e relevantes, garantindo que as decisões de saúde sejam baseadas em dados confiáveis, precisos e atualizados, promovendo uma maior qualidade nas pesquisas desenvolvidas por sua comunidade.

Na seção a seguir, exploraremos o cenário de pesquisa, a fim de contextualizar o leitor sobre a BSCCSM e como o serviço é prestado.

Contextualizando a BSCCSM

A BSCCSM está localizada dentro do Hospital Universitário (HU) Polydoro Ernani de São Thiago, ambos pertencentes à Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

O HU foi fundado em 1980 no Campus Universitário da Trindade para atender aos cursos de saúde da UFSC, e funciona com um hospital-escola. Atualmente, ele atua nos três níveis de assistência, o básico, o secundário e o terciário, e é “referência estadual em patologias complexas, clínicas e cirúrgicas, com grande demanda na área de câncer e cirurgia de grande porte, nas diversas especialidades” (UFSC, 2023). Para dar conta da alta demanda, aproximadamente 1.800 funcionários atuam no hospital, entre profissionais assistenciais e administrativos. Os pacientes atendidos são exclusivamente usuários do Sistema Único de Saúde, o SUS.

Seu corpo clínico é constituído por maioria de servidores da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), além de professores do Centro de Ciências da Saúde (CCS). O HU em conjunto com o departamento do CCS se destaca como um importante centro de ensino e pesquisa, sendo uma referência em saúde para a cidade de Florianópolis/SC e Região. Os cursos de graduação do CCS são: Enfermagem, Farmácia, Medicina, Nutrição, Odontologia e Fonoaudiologia. Já os programas de pós-graduação somam 14 ao total, alguns com mestrado e doutorado, outros de residência e especialização (UFSC, 2025).

Diante deste contexto, os usuários que utilizam com maior frequência os espaços da BSCCSM apresentam perfis variados, como: alunos e professores do CCS, corpo clínico

do HU - constituído por servidores da Ebserh e UFSC - e por último os pacientes internados no hospital. A multiplicidade de perfis dos usuários da setorial também varia em relação ao curso de formação e grau de instrução, desde alunos de graduação, para residentes e pós-graduação - muitos desses últimos trabalhadores da saúde com vasta experiência profissional.

Como o serviço é prestado

O serviço de orientação para pesquisa em bases de dados científicas é oferecido pela Biblioteca Universitária (BU) da UFSC para todos os membros da comunidade acadêmica. Para descentralizar os atendimentos, cada biblioteca setorial da instituição é responsável por atender os alunos correspondentes à sua área de cobertura do conhecimento, como a BSCCSM que cobre a área da saúde.

Para o usuário marcar um atendimento, ele precisa preencher o protocolo² disponibilizado pela BU com os objetivos da sua pesquisa e com os descritores ou palavras-chave dos principais assuntos que devem constar nos documentos que ele pretende recuperar. Após essa etapa, ele envia o protocolo para a biblioteca e agenda um horário.

A oferta do serviço na modalidade online iniciou com a pandemia do Coronavírus no ano de 2020. Como as pesquisas na área da saúde continuaram sendo desenvolvidas neste período - principalmente aquelas relacionadas à COVID-19, bem como as aulas na graduação e pós-graduação passaram a ser realizadas à distância -, a BU/UFSC teve que se adaptar à nova realidade imposta.

Os resultados dessa experiência foram positivos, e mesmo após o fim da pandemia, os dois modos de atendimentos permanecem sendo ofertados - presencial e online - a critério do pesquisador. Até o momento, os atendimentos à distância têm se mostrado a preferência dos usuários, mesmo daqueles que residem na cidade de Florianópolis/SC onde a biblioteca está localizada. Questões relacionadas ao trânsito e à mobilidade urbana possivelmente explicam esse fato pós-pandemia, no qual muitas reuniões e encontros continuaram sendo realizados à distância.

METODOLOGIA

O presente trabalho se enquadra na metodologia de pesquisa de caráter exploratório, pois esta permite ao pesquisador se familiarizar com o tema estudado. Possui finalidade básica, na qual Gil (1999, p. 46) descreve como um tipo de estudo que pretende “proporcionar um maior conhecimento para o pesquisador acerca do assunto” permitindo, se necessário, uma continuidade da pesquisa por meio de estudos posteriores.

A metodologia exploratória possibilita a utilização de diversas técnicas para a coleta de dados, algumas tipicamente utilizadas são os estudos de caso, as observações, entrevistas

2 UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca universitária. Protocolo destinado para orientação de pesquisa em base de dados. 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/201414>. Acesso em: 21 fev. 2025.

ou as análises históricas. Os produtos derivados dessas técnicas podem ser dados tanto do tipo quantitativos quanto qualitativos. Outro fator importante desse tipo de metodologia é que seu objetivo não é provar determinada hipótese, mas sim procurar padrões, conceitos ou soluções, fatores que se assemelham com a finalidade do estudo (Gil, 1999).

O presente artigo é tipificado como um estudo de caso, e para realizar a coleta de dados e assim caracterizar o serviço de orientação para pesquisa em bases de dados científicas da BSCCSM, os protocolos arquivados de todos os atendimentos realizados pelas bibliotecárias da setorial nos anos de 2021 a 2022 foram analisados. As informações foram manualmente extraídas dos documentos e lançadas em planilhas do software proprietário Excel, o que possibilitou a quantificação e a criação dos gráficos.

Para elaboração dos grafos temáticos, foi utilizado o software livre *VOSviewer*, que permite a construção e visualização de redes. O *Decs* e o *Mesh* são os tesouros da área da saúde consultados durante o atendimento para padronizar os termos de buscas das estratégias. Geralmente são utilizados vários descritores ao mesmo tempo, para elaborar uma única estratégia. Desde modo, a coocorrência foi a técnica de visualização que permitiu identificar os descritores mais buscados em cada ano, e sobretudo, a relação entre esses termos.

O *VOSviewer* foi configurado da seguinte forma: no ano de 2021 foram utilizados ao todo 295 descritores. O mínimo de frequência do descritor para ele aparecer na imagem foi três. Com este comando, 28 apareceram minimamente três vezes, para estes, 26 descritores apresentaram coocorrências entre si e aparecem na figura. Os descritores que não apresentaram coocorrências foram: queimaduras e currículo.

No ano de 2022, foram utilizados ao todo 425 descritores. O mínimo de frequência do descritor para ele aparecer na imagem foi quatro. Esse número precisou subir em relação ao ano anterior porque, em 2022, foram utilizados mais descritores. Com este comando, 30 apareceram minimamente quatro vezes, para estes, 28 descritores apresentaram coocorrências entre si e aparecem na figura. Os descritores que não apresentam coocorrências foram: educação e terapêutica.

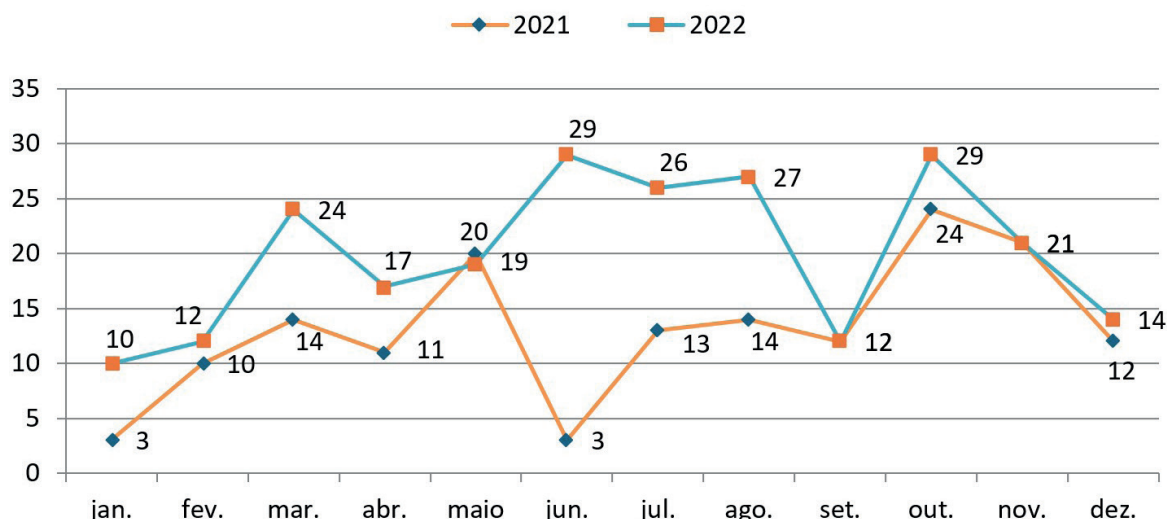
ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os dados foram distribuídos em três categorias distintas. Os primeiros resultados foram agrupados no subitem denominado análise da demanda do serviço, ou seja, a quantidade de atendimentos, sazonalidade, entre outros detalhes. Na segunda parte, denominada categorizações dos usuários, foi investigado o perfil dos usuários atendidos em relação ao curso, ao grau e ao gênero. Para a última categoria, foi realizado o exercício de mapear os assuntos mais pesquisados, identificados nas estratégias de busca, a esse subitem denominou-se análise dos descritores de assunto.

Análise da demanda do serviço

Ao longo do período analisado, verificou-se a demanda crescente pela procura do serviço, essa percepção é constatada no **GRÁFICO 1**. Em 2021, foram realizados 157 atendimentos e, em 2022, esse número saltou para 240, representando um aumento de 53% de um ano para o outro. Alguns fatores podem explicar essa considerável ampliação.

GRÁFICO 1 – Análise por ano dos atendimentos realizados na BSCCSM



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Até metade de 2021, a BSCCSM continha em seu quadro de servidores apenas uma bibliotecária. Além de realizar os atendimentos do protocolo de busca, ela também era responsável pela gestão administrativa da unidade e outros tipos de capacitações. Para conseguir suprir a alta demanda, alguns dos pedidos de atendimentos eram encaminhados para o Setor de Competência em Informação e Suporte à Pesquisa, localizado na Biblioteca Central da UFSC, e as quantificações desses atendimentos não estão presentes neste estudo. Já em agosto de 2021, ingressou na equipe da setorial uma nova bibliotecária, e assim a demanda foi normalizada e os atendimentos dos usuários da área da saúde passaram a se concentrar apenas na BSCCSM.

Entretanto, sabe-se que o aumento no quadro de bibliotecárias da setorial não foi uma ação que isoladamente explica a crescente nas orientações para elaboração do protocolo de busca. Esse fator pode ser interpretado na realidade como o resultado, já que foi o aumento no número de pedidos de atendimentos que impôs a necessidade de ampliação no quadro de servidores. O fato é que a cada ano que passa o serviço fica mais difundido entre a comunidade do CCS.

A popularização dos atendimentos do protocolo de busca reforça a importância do serviço de competência informacional na área da saúde relatada por Alves e Reis (2020, p. 246), que entende esse serviço como um ativo que permitirá ao bibliotecário “realizar

atividades diferenciadas e agir de maneira estratégica e protagonista dentro de diferentes instituições de saúde”. Tal afirmação pode ser constatada neste estudo de caso, pois a alta demanda pelo serviço ofertado pela BSCCSM demonstra o protagonismo da biblioteca como mediadora da informação na instituição a que ela pertence.

A divulgação do serviço é feita basicamente pelos usuários, que após obter resultados satisfatórios com suas buscas, indicam para os colegas de turma. Outro fator que também ajuda na disseminação do serviço são os professores do CCS, que orientam seus alunos em fase de pesquisa a procurarem o serviço. Para ambas as circunstâncias, o fato é que durante o período analisado não havia uma ação direta de divulgação da BSCCSM em prol da visibilidade do serviço nas mídias sociais e lista de e-mails institucionais. O que houve foi a divulgação do serviço pelas bibliotecárias da setorial durante as capacitações ofertadas para os cursos de graduação e pós-graduação do Centro de Ciências da Saúde, entretanto, essas capacitações sempre foram realizadas e acontecem em um número restrito de turmas, e sendo assim, não justificam a crescente na procura do atendimento.

Seguindo com as análises referentes ao número de atendimentos realizados por ano e à alta procura pelo serviço, segue uma breve comparação. O Ministério da Educação impõe um calendário acadêmico com o mínimo de 200 dias letivos anuais. Se utilizarmos como base nesse parâmetro, no ano de 2022 a setorial precisou realizar mais de um atendimento por dia letivo para dar conta da alta demanda, já que foram realizados 240 atendimentos.

Em termos de carga horária diária, cada atendimento tem a duração média de uma a duas horas, mais o tempo necessário de preparo pré e pós-atendimento, ocasionando um total aproximado de duas horas e 30 minutos do expediente diário das bibliotecárias destinado para a execução de apenas um atendimento. Esses indicadores demonstram que essa atividade faz parte da rotina cotidiana de trabalho da BSCCSM, e que este não é um serviço buscado de forma esporádica pelos usuários. Essa situação demonstra como é importante as bibliotecas universitárias/hospitalares planejarem este serviço de competência informacional, reservando pessoal, estrutura física e constantes capacitações. Uma visão mais institucionalizada dessa atuação é defendida por Biaggi e Castro Filho (2017, p. 2):

Tal área carece de estudos voltados à atuação do profissional bibliotecário dentro deste contexto, pois a prática profissional do bibliotecário é essencial para identificar que tipo de informação uma instituição necessita para tomar decisões, traçar os planejamentos que a regem, determinar sua gestão administrativa, financeira e pessoal, programar sua coordenação de atividades, assim como a regulação, o controle, a avaliação e a prestação de serviços de saúde. Essas ações precisam ser estruturadas e bem organizadas, para e que atendam às necessidades de seu público, que, nesse caso, concentra-se na área da saúde.

O início do oferecimento do serviço online durante a pandemia da Covid-19 é outro fator que pode ajudar a explicar o aumento no número de atendimentos. O CCS possui pesquisadores, principalmente na pós-graduação, que moram em outras cidades, estados e até fora do país. Frequentemente são atendidos alunos do Mestrado Profissional em Gestão

do Cuidado em Enfermagem fora de sede, um programa que atende alunos procedentes do Norte do país, de lugares como Porto Velho/Rondônia e Macapá/Amapá. Também já foram realizados atendimentos em espanhol para alunos dos programas de pós-graduação do CCS que residem no Chile.

Percebe-se então que, caso o serviço de atendimento ao protocolo de busca não fosse oferecido na modalidade online, dificilmente esses alunos seriam atendidos. Prova disso é a constatação do perfil de usuários que frequentam a BSSCM presencialmente em relação ao público atendido por meio do serviço de busca em bases de dados. Em conversas que se desenrolam ao longo do atendimento, muitos dizem que dificilmente ou nunca utilizaram as dependências da setorial.

A respeito da sazonalidade da procura pelo serviço, observada no **GRÁFICO 1**, nos períodos de recesso escolar os atendimentos permaneceram sendo realizados, mesmo que em quantidade reduzida. Analisando os atendimentos ao longo dos meses, não é possível identificar entre os anos de 2021 e 2022 um mesmo período de recesso escolar, isso porque os calendários acadêmicos dos referidos anos ainda estavam sob efeito das adaptações impostas pela pandemia.

Sendo assim, em 2021 o recesso escolar aconteceu no mês de junho, e em 2022 foi no mês de setembro. Para ambos os anos, o mês de janeiro também representou uma baixa. Alguns desses períodos coincidem com o período de férias das próprias bibliotecárias, um fator que acaba impactando no número de atendimentos. Entretanto, esses dados demonstram que a procura pelo serviço é contínua, ocupando boa parte da rotina diária das bibliotecárias, demandando um aprimoramento constante e dedicação focada nesta atividade.

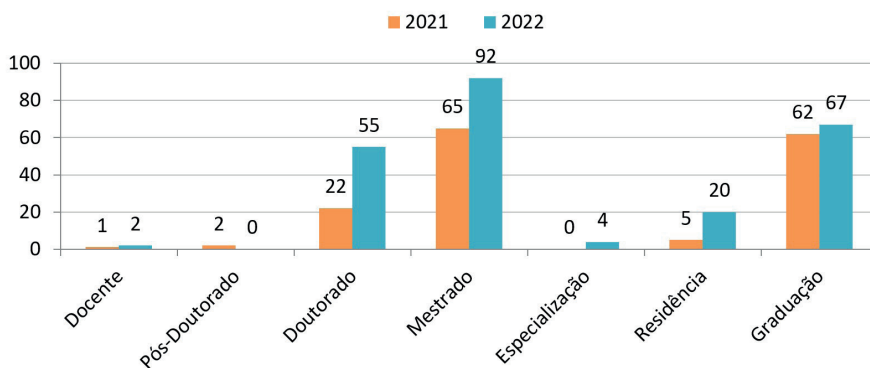
Para finalizar essa seção, cabe destacar que o serviço prestado extrapola as paredes da comunidade UFSC, já que também são recebidas demandas de usuários de outras instituições. Nos anos analisados, foram prestados quatro atendimentos a usuários do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) e dois da Universidade Aberta do Brasil (UAB). Infelizmente, por vezes, esses pedidos são negados devido à agenda cheia com as demandas da própria comunidade interna.

Caracterização dos usuários

Conhecer a comunidade que se atende é um fator importante para o bom desempenho de qualquer serviço ofertado. No caso específico do CCS, identificar de onde derivam os interessados no serviço de orientação para pesquisa em bases de dados científicas proporciona um melhor entendimento do perfil dos usuários atendidos pela BSSCM.

Conforme observamos no **GRÁFICO 2**, o público-alvo do atendimento é em grande maioria os alunos do mestrado, representando 39,5% (157) dos atendimentos nos dois anos analisados, seguidos dos alunos da graduação com 32,5% (129), e em terceiro lugar os alunos do doutorado com 19,4% (77).

GRÁFICO 2 – Análise por grau dos usuários do serviço na BSCCSM



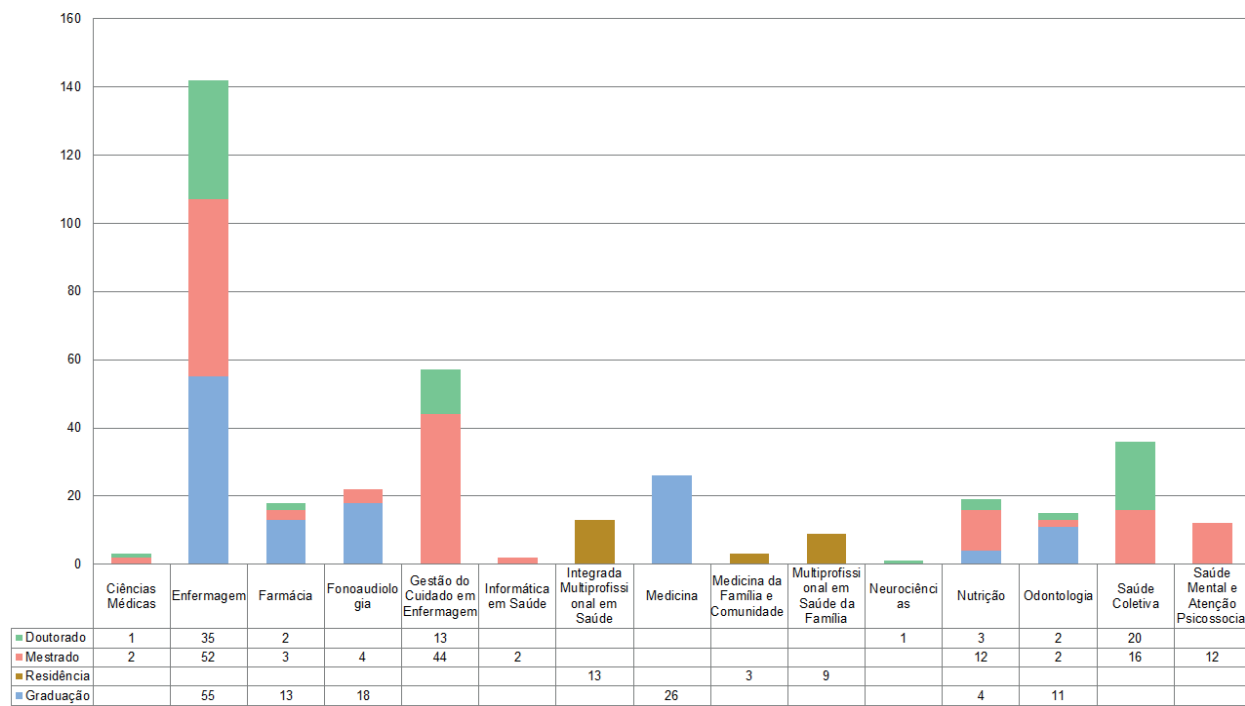
Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

A procura predominante entre os mestrandos provavelmente se deve ao fato de que a pós-graduação tende a exigir um rigor maior em todo o processo de pesquisa, assim como a publicação de artigos para visibilidade e avaliação do programa. Já em relação aos alunos de graduação, a procura se dá geralmente ao final do curso, com a elaboração das monografias.

Verifica-se que os usuários de Doutorado, de um ano para o outro, obtiveram números significativos na demanda do serviço. No qual se constata uma busca 150% maior que o ano anterior. Nos residentes também acompanhamos o mesmo caso com um aumento de 300%.

Em relação aos cursos que esses usuários pertencem, observa-se no **GRÁFICO 3** como eles estão distribuídos, bem como é possível visualizar os cursos mais atendidos.

GRÁFICO 3 – Análise por curso dos usuários do serviço na BSCCSM



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

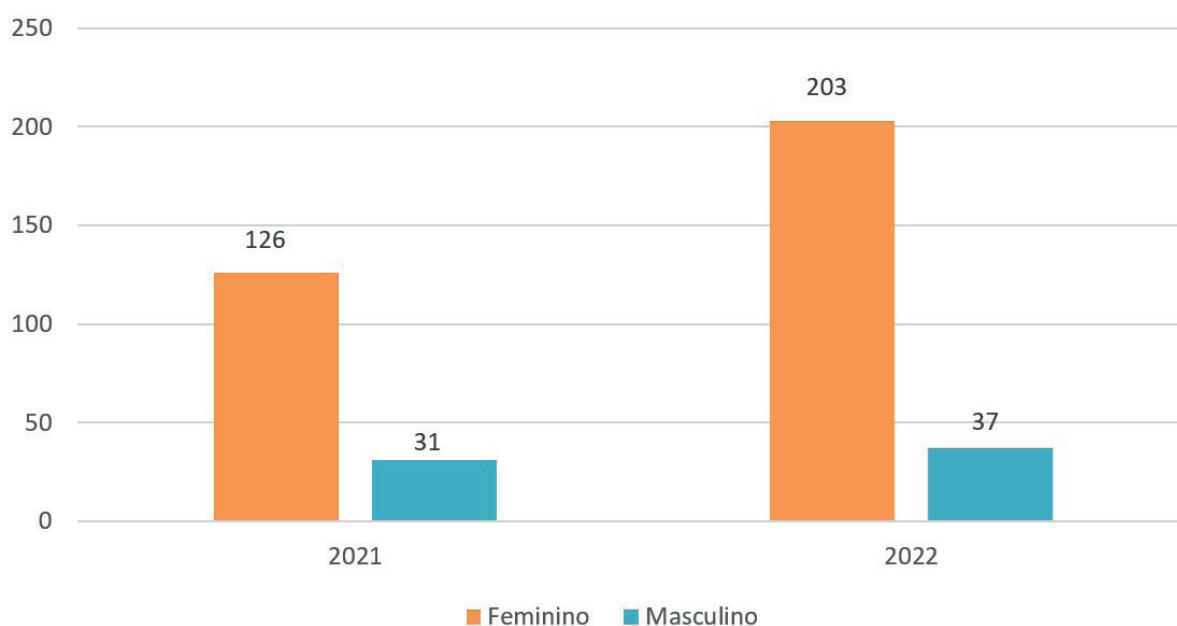
A Enfermagem foi o curso mais atendido em todos os níveis: graduação, mestrado e doutorado. Além disso, os três únicos atendimentos realizados para docentes e os dois para alunos de pós-doutorado (que não constam no **GRÁFICO 3**) também são da Enfermagem.

O segundo curso mais atendido também está situado no campo da Enfermagem, foi o Programa de Pós-Graduação em Gestão do Cuidado em Enfermagem, que possui tanto mestrado quanto doutorado. Essas informações colocam o Departamento de Enfermagem como um grande parceiro da BSCCSM, e podemos entender que já está estabelecida uma cultura entre os professores e alunos dessa área, a realização do atendimento com as bibliotecárias no início das suas pesquisas bibliográficas. É válido destacar que esta cultura de pesquisa com a mediação da biblioteca vem sendo construída ao longo de muitos anos na BSCCSM. Neste contexto, Pinto, Silveira, Lehmkuhl (2023, p. 144) relatam que os primeiros passos para a implementação do atendimento na instituição remetem ao ano de 2001, mostrando que para um serviço ser visto como referência e confiabilidade é preciso tempo e continuidade.

O segundo curso de graduação que mais utilizou o serviço foi Medicina, e o que menos utilizou foi Nutrição. Apesar de o mestrado em Nutrição ter procurado pelo serviço com maior frequência (12), os quatro atendimentos realizados para a graduação demonstram uma lacuna que pode ser trabalhada junto aos professores do curso.

Para finalizar a caracterização dos usuários do serviço de orientação para pesquisa em bases de dados científicas da BSCCSM foi possível identificar esses usuários em relação ao gênero, conforme o **GRÁFICO 4**.

GRÁFICO 4 – Análise por gênero dos usuários do serviço na BSCCSM



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

O total de pessoas atendidas do gênero feminino nestes dois anos foi 329 (82,9%), enquanto de pessoas do gênero masculino foram apenas 68 (17,1%). A discrepância entre esses números faz suscitar uma questão importante a respeito da equidade de gênero na área da saúde e o seu reflexo no perfil dos usuários atendimentos na biblioteca.

A área da saúde ser dominada pelo gênero feminino não é surpresa. Segundo Wermelinger *et al.* (2010) a maioria dos empregos ocupados por mulheres estão concentrados em setores específicos da sociedade, como os serviços domésticos, na área social, na educação e na saúde. A autora ainda apresenta números impressionantes em relação à participação feminina no setor da saúde, que chega a quase 70% do total. A subárea mais feminizada é a da Nutrição, que corresponde a aproximadamente 95% dos profissionais. Nesse contexto mais amplo, o fato de a BSCCSM atender mais mulheres é apenas um espelho da distribuição dos papéis de gêneros impostos pela sociedade. Pode se entender que o “gênero, enquanto princípio ordenador do pensamento e da ação, constrói atributos culturais aos sexos desde uma perspectiva relacional” (Machin *et al.*, 2011, p. 4504). Isso significa que ele interfere em normas e papéis exercidos pelos indivíduos na sociedade.

Alguns autores têm discutido essa temática também do ponto de vista da construção da masculinidade, Machin *et al.* (2011) expõe que o espaço da saúde, por se tratar de um ambiente voltado ao cuidado, é visto como essencialmente feminino e por isso indesejado ou desencorajado para os homens. Deste modo, não é de se estranhar que o curso de Enfermagem seja frequentemente mais cursado por pessoas do gênero feminino, enquanto o curso de Medicina - profissão socialmente mais prestigiada - seja mais difícil identificar grande discrepância de gênero entre os alunos.

Nesse sentido, comprovou-se que em 2021 o vestibular da UFSC para o campus de Florianópolis listou 25 aprovados para o curso de Medicina, sendo destes 17 (68%) alunos do sexo masculino e oito do sexo feminino (32%) (Coperve, 2021). Já em 2022, de um total de 70 vagas, 57,2% (40) foram preenchidas pelo sexo masculino e 42,8% (30) pelo sexo feminino (Coperve, 2022).

Em relação aos dados dos atendimentos realizados pela biblioteca para os cursos, o de graduação em Medicina foi o único em que a maioria dos atendimentos foi para usuários do sexo masculino. Em 2021, foram atendidos nove homens em relação a sete mulheres, e em 2022 obtivemos a procura de sete homens e apenas três mulheres. Portanto, percebe-se que os usuários das bibliotecas são um reflexo da comunidade que atende, e no específico caso do serviço prestado para os alunos CCS, a diferença de gênero é facilmente identificada.

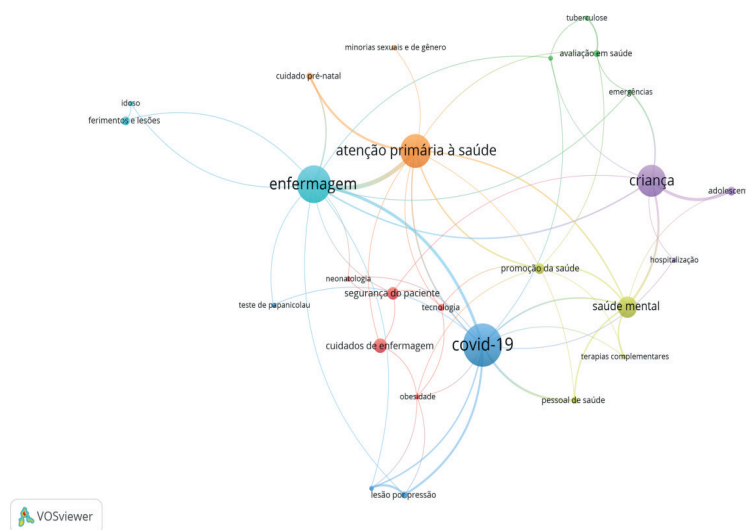
Na próxima seção, serão apresentados os assuntos que mais figuraram nas pesquisas dos usuários atendidos.

Análise das áreas de investigação

Com o auxílio da ferramenta *VOSviewer*, dois grafos foram gerados com base nos descritores utilizados pelos usuários em 2021 e 2022. Neles é possível observar os temas mais abordados, bem como relações temáticas de pesquisa, nos quais os maiores clusters representam os descritores que foram mais buscados durante os atendimentos. Enquanto as cores dos clusters mostram os termos que foram mais frequentemente buscados em conjunto.

Na **FIGURA 1**, os pontos de tecnologia educacional em verde e equipamentos e provisões em azul não aparecem nomeados por uma limitação do *VOSviewer* em conseguir inserir visivelmente todos os clusters na imagem.

FIGURA 1 – Descritores de assuntos mais buscados em 2021



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Observa-se que Covid-19 foi o assunto mais pesquisado em 2021, com 24 registros, logo após apresenta-se enfermagem com 21, atenção primária à saúde 19 e criança 18. Nesse sentido, constata-se que por ser enfermagem o curso que mais busca atendimento para o serviço de orientação para pesquisa em bases de dados científicas, o assunto da referida área ganha destaque, além do cenário de pandemia (com o descritor Covid-19) fazer com que todos os profissionais da área da saúde buscassem por respostas de como proceder em suas rotinas diárias. Fato que fez o descritor atenção primária à saúde aparecer com grande volume de ocorrências, já que o referido termo diz respeito ao

[...] primeiro nível de atenção em saúde e se caracteriza por um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, que abrange a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, a redução de danos e a manutenção da saúde com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte positivamente na situação de saúde das coletividades. Trata-se da principal porta de entrada do Sistema Único de Saúde (Ministério da Saúde, 2023).

Covid-19 figurar novamente como um dos assuntos mais pesquisados é reflexo do aumento na produção científica mundial em relação à temática. Fenômeno não só visto na área da saúde como também na sociologia e outras disciplinas (Marques, 2022). Ainda que prossiga em destaque se comparado a outras temáticas, Covid-19 foi menos pesquisado em 2022 do que em 2021, um movimento esperado, levando em consideração que com a chegada das vacinas e a diminuição do impacto da pandemia, uma parte da comunidade científica retorne seus esforços às pesquisas anteriores, que não são relacionadas à infecção e seus desdobramentos na sociedade

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma pergunta que muito nos interessava saber era quais cursos e categorias de usuários da UFSC utilizam com maior frequência o serviço de orientação para pesquisa em bases de dados científicas. Através dos dados extraídos dos protocolos de atendimentos das bibliotecárias, é possível notar que os cursos ligados à enfermagem, tanto nos níveis de graduação quanto pós-graduação, são os maiores solicitantes do serviço e tal prática, entre biblioteca e área, já está consolidada.

Enquanto a categorização do perfil dos usuários pertencentes à instituição, há uma alta demanda vinda de estudantes de graduação e mestrado, sobretudo do público feminino. Os estudantes de mestrado constituem um público que, devido ao caráter inicial na pós-graduação e muitas vezes no rigor da pesquisa científica em si, podem carecer de maior atendimento. Estudantes de graduação é a categoria mais numerosa, no entanto, nem todos buscam o serviço em questão, a justificativa pode se dar pelo fato de que os graduandos geralmente têm menos tempo para o desenvolvimento de pesquisas, além de sofrerem uma cobrança menor – em relação à pós-graduação – quanto à qualidade de suas pesquisas.

Assim sendo, considera-se atingido o objetivo da presente pesquisa, à medida que todos os dados apresentados permitiram a construção de uma caracterização do serviço prestado pela setorial. Essa caracterização ajuda a biblioteca a compreender melhor a dimensão alcançada pelo serviço ofertado e proporciona a identificação de lacunas que precisam ser trabalhadas para aprimorá-lo.

O serviço de orientação para pesquisa em bases de dados científicas prestado pela BSCCSM é de suma importância para o contexto dos profissionais e alunos que utilizam a biblioteca, não só pela evidente demanda apresentada ao setor, mas especialmente pela relevância no trabalho de competência informacional aos usuários. Durante o atendimento, o usuário recebe suporte para sua pesquisa, adquire autonomia para criar expressões de busca e aprende a utilizar bases de dados.

Este estudo também vai ao encontro das recomendações de Biaggi e Castro Filho (2017), pois contribui como mais uma produção dessa área que, conforme os autores, carece de produções. Ao abordar a importância da atuação do bibliotecário no contexto da saúde por meio do serviço de orientação a pesquisa em bases de dados científicas, esta

pesquisa fortalece a relevância das bibliotecas universitárias e hospitalares e apoia a gestão em relação a decisões que favorecem o fortalecimento da competência em informação entre seus usuários.

REFERÊNCIAS

ALVES, A. P. M.; REIS, D. C. Competência em informação para a área de ciências da saúde: a formação do bibliotecário para um papel estratégico e de maior protagonismo. *In*: CUEVAS-CERVERÓ, A.; SIMEÃO, E.; PALETTA, F. C. (coord.). **Informação, ciência e sociedade em tempos de pós-verdade**. São Paulo: ECA; USP; Madrid: Universidad Complutense, Facultad de Ciencias de la Documentación, 2021. p. 245-267. Disponível em: <https://www.eca.usp.br/acervo/producao-academica/003043525.pdf#page=245>. Acesso em: 19 fev. 2025.

BIAGGI, C.; CASTRO FILHO, C. M. Atuação do bibliotecário na área da saúde: reflexões. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 18., 2017, Marília. **Anais** [...]. Marília: BRAPCI, 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. Saiba mais sobre a APS. **Governo Federal**, [s. l.], [2025]. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saps/saiba-mais-sobre-a-aps>. Acesso em: 21 fev. 2025

Comissão Permanente do Vestibular. COPERVE. Medicina - Diurno - Florianópolis. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2021. Disponível em: https://php.coperve.ufsc.br/vestibular2021/resultado77/vestcac03_Curso103.html. Acesso em: 18 mar. 2025.

Comissão Permanente do Vestibular. COPERVE. Medicina - Bel - Integral - Florianópolis. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2022. Disponível em: https://dados.coperve.ufsc.br/vestibular2022/resultado/vestcac03_Curso103.html. Acesso em: 18 mar. 2025.

DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003.

EVANFELISTA, R.; OLIVEIRA, V. F.; PEREIRA, S. L.; PETINARI, V. S. Competência informacional e medicina baseada em evidências. **Transinformação**, [s. l.], v. 20, n. 1, 2022. Disponível em: <https://periodicos.puc-campinas.edu.br/transinfo/article/view/6248>. Acesso em: 9 mar. 2023.

GASQUE, K. Arcabouço conceitual do letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 3, p. 83-92, dez. 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/9L8b38v48WBQSQVRX63BMsw>. Acesso em: 3 out. 2023.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo, SP: Atlas, 1999.

GOEZ, W. L. C.; ARAÚJO, E. A. Competência informacional na sociedade da informação: perspectivas e análise bibliométrica de modelos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Porto Alegre, v. 14, n. 1, p. 109-125, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/3771>. Acesso em: 16 ago. 2023.

MACHIN, R.; COUTO, M.; SILVA, G.; SCHRAIBER, L.; GOMES, R.; FIGUEIREDO, W.; VALENÇA, O.; PINHEIRO, T. Concepções de gênero, masculinidade e cuidados em saúde: estudo com profissionais de saúde da atenção primária. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 11, p. 4503-4512, 2011.

MARQUES, F. Produção científica sobre Covid-19 afeta o equilíbrio da geração de conhecimento. **Pesquisa FAPESP**, São Paulo, n. 318, ago. 2022. Disponível em: <https://revistapesquisa.fapesp.br/producao-cientifica-sobre-covid-19-afeta-o-equilibrio-da-geracao-de-conhecimento/>. Acesso em: 6 set. 2022.

MOREIRA, C. Letramento digital: do conceito à prática. *In: Anais do SIELP*, 2., 2012, Uberlândia. **Anais** [...]. Uberlândia: EDUFU, 2012. p. 1-15. Disponível em: https://www.ileel.ufu.br/anaisdosielp/wp-content/uploads/2014/06/volume_2_artigo_051.pdf. Acesso em: 18 fev. 2024.

PIMENTEL, F. Letramento digital na cultura digital: o que precisamos compreender? **Revista EDaPECI**, São Cristóvão, v. 18, n. 1, p. 7-16, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufs.br/edapeci/article/view/8545>. Acesso em: 18 fev. 2025.

PINTRO, S.; SILVEIRA, C.; LEHMKUHL, K. A singularização do desenvolvimento da competência em informação para usuários de bibliotecas universitárias: atendimento individualizado de orientação para pesquisas em bases de dados da BU/UFSC. *In: GRANTS, A.; BEM, R. (org.). Na esteira das possibilidades: questões e reflexões na biblioteca universitária da UFSC*. Florianópolis: BU/UFSC Publicações, 2023, p. 137-164.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. UFSC. **Ambulatório de pediatria do HU-UFSC inaugura novo espaço após reforma**. Florianópolis, 2021. Disponível em: <https://noticias.ufsc.br/2021/09/uuufsc-inaugura-novas-instalacoes-da-urgencia-pediatria/>. Acesso em: 18 mar. 2025.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. UFSC. Centro de Ciências da Saúde. **Pós-graduação**. Florianópolis, 2025. Disponível em: <https://ccs.ufsc.br/pos-graduacao/>. Acesso em: 21 fev. 2025.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. UFSC. **Hospital universitário**. Florianópolis, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sul/hu-ufsc>. Acesso em: 17 ago. 2023.

VITORINO, E. V.; PIANTOLA, D. **Competência em informação: conceito, contexto histórico e olhares para a ciência da informação**. Florianópolis: Editora da UFSC, 2020. *E-book*. (205 p.). Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/212553/E-book%20Compet%20aancia%20em%20informa%20a7%20a3o%2031ago20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 18 fev. 2025.

WERMELINGER, M.; MACHADO, M.; TAVARES, M.; OLIVEIRA, E.; MOYSÉS, N. A força de trabalho do setor de saúde no Brasil: focalizando a feminização. **Divulgação em Saúde para Debate**, Rio de Janeiro, n. 45, p. 54-70, 2010.