

## As singularidades do processo de trabalho nas bibliotecas universitárias especializadas em saúde: o serviço de referência em debate

Gesner Francisco Xavier Junior<sup>1</sup>  Alcenir Soares dos Reis<sup>2</sup> 

### RESUMO

**Introdução:** o serviço de referência nas bibliotecas universitárias especializadas em saúde possui determinadas singularidades em razão das características do campo científico do campo das Ciências da Saúde, pela interface entre as práticas de ensino e a pesquisa científica, assim como pelo perfil geral e demandas por informação/evidências confiáveis por acadêmicos, docentes/pesquisadores e profissionais. **Objetivo:** apresentar e discutir as singularidades do serviço de referência nas bibliotecas universitárias especializadas em saúde, assim como os desafios/potencialidades da atuação bibliotecária nesse contexto. **Método:** O estudo, de caráter teórico, realizou pesquisa exploratória com pesquisa bibliográfica na literatura nacional e internacional da área de Biblioteconomia/Ciência da Informação. **Resultados:** Os resultados obtidos sinalizam que as singularidades do processo de trabalho nas bibliotecas universitárias são determinadas não apenas pelas idiosincrasias do pessoal da saúde, mas, sobretudo, pelo fato de a saúde humana (física e mental) ser o objeto de estudo e prática da área. **Conclusão:** Conclui-se que apesar dos desafios relacionados à formação bibliotecária no Brasil e do próprio desenvolvimento de competências/habilidades desejáveis e/ou requisitadas para atuação em saúde, tais elementos não se constituem como um óbice intransponível para a prática profissional com excelência. No entanto, o bibliotecário precisa reconhecer que tais variáveis são intervenientes em sua prática profissional e que a busca por aperfeiçoamento/especialização é uma demanda premente.

### PALAVRAS-CHAVE

Bibliotecas universitárias. Serviços de informação. Bibliotecários de referência. Ciências da Saúde.

### Correspondência do autor

<sup>1</sup>Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Brasil / e-mail: [gesnerxavier@gmail.com](mailto:gesnerxavier@gmail.com)

<sup>2</sup>Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Brasil / e-mail: [alcenirsoares@gmail.com](mailto:alcenirsoares@gmail.com)

## The singularities of work in university libraries specialized in health: the reference service in debate

### ABSTRACT

**Introduction:** the reference service in university libraries specialized in health has certain singularities due to the characteristics of the scientific field of the field of Health Sciences, the interface between teaching practices and scientific research, as well as the general profile and demands for information /reliable evidence by academics, professors/researchers and practitioners. **Objective:** to present and discuss the singularities of the reference service in university libraries specialized in health, as well as the challenges/potentialities of librarianship in this context. **Method:** The study, of theoretical character,

carried out exploratory research with bibliographic research in national and international literature in the area of Librarianship/Information Science. **Results:** The results obtained indicate that the singularities of the work process in university libraries are determined not only by the idiosyncrasies of health personnel, but, above all, by the fact that human health (physical and mental) is the object of study and practice of area. **Conclusion:** It is concluded that despite the challenges related to library training in Brazil and the development of desirable and/or required skills/skills for health care, these elements do not constitute an insurmountable obstacle to professional practice with excellence. However, the librarian needs to recognize that such variables are intervening in their professional practice and that the search for improvement/specialization is a pressing demand

#### KEYWORDS

Academic libraries. Information services. Reference librarians. Health Sciences.

#### CRediT

- **Reconhecimentos:** Não é aplicável.
- **Financiamento:** Não é aplicável.
- **Conflitos de interesse:** Os autores certificam que não têm interesse comercial ou associativo que represente um conflito de interesses em relação ao manuscrito.
- **Aprovação ética:** Não é aplicável.
- **Disponibilidade de dados e material:** Não é aplicável.
- **Contribuições dos autores:** Conceituação, Investigação, Metodologia, Redação - rascunho original, Redação - revisão e edição: XAVIER JUNIOR, G. F.; REIS, A. S.

| 2



JITA: DD. Academics libraries.



Artigo submetido ao sistema de similaridade

Submetido em: 24/06/2022 – Aceito em: 19/07/2022 – Publicado em: 01/08/2022

## 1 INTRODUÇÃO

Não há unanimidade na literatura em relação ao período exato em que o serviço de referência, nomeado dessa forma ou não, passou a ser ofertado nas bibliotecas, independentemente de sua tipologia. Por outro lado, há relativo consenso de que a primeira alusão a esse serviço tenha ocorrido em 1876, por ocasião da 1ª Conferência da *American Library Association* (ALA), quando o bibliotecário Samuel Swett Green publicou um artigo sobre a importância do auxílio aos leitores para utilização da biblioteca (FIGUEIREDO, 1974). Acredita-se que “[...] até então, havia a coleção de livros e fundamentalmente o público vinha apenas para utilizá-la. Percebeu-se, depois, que o público precisava de orientação para fazer uso da coleção. A partir daí, evoluiu para uma espécie de resposta imediata a uma consulta” (FIGUEIREDO, 1974, p. 176).

Apesar de tais sinalizações teóricas, não é exagero afirmar que a essência do serviço de referência está implícita na *expertise* profissional dos bibliotecários, apesar da tradicional dicotomia entre as atividades técnicas e os serviços de atendimento/educação de usuários. Em certa medida, a conformação de uma biblioteca com acervo físico implica o desenvolvimento de iniciativas para seu acesso e uso. Não parece factível ou razoável a ideia de que o público frequentava à biblioteca para utilização do acervo físico se realizava sem nenhum tipo de suporte/auxílio/orientação até o final do século XIX, quando ocorreu o 1º Congresso da ALA. Os autores que analisaram o desenvolvimento histórico dos livros e das bibliotecas corroboram com essa perspectiva ao destacar as ações realizadas pelos bibliotecários para viabilizar a utilização das coleções (BAÉZ, 2006; SCHWARCZ; AZEVEDO; COSTA, 2002).

De todo modo, vale destacar as importantes considerações sobre as funções do serviço de referência apresentadas por Samuel Swett Green no referido artigo, aplicáveis até os dias de hoje: “[...] instruir o usuário sobre como utilizar a biblioteca, responder às suas perguntas, ajudá-lo a selecionar os recursos da biblioteca, promover a biblioteca na comunidade” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 334). Na contemporaneidade, a noção de referência na literatura da área de Biblioteconomia e do campo da Ciência da Informação, tem, pelo menos, três acepções: setor, serviço e processo. Enquanto setor, a referência é responsável pelo atendimento das demandas informacionais apresentadas pelos usuários da biblioteca, assim como o local em que as obras de referência ou de consulta local são armazenadas) (CUNHA; CAVALCANTI, 2008). Como serviço, a referência se refere “[...] à assistência pessoal prestada pelo bibliotecário aos usuários em busca de informações” (SANTIN, 2020, p. 18). No sentido de processo, o termo referência é mais utilizado para fins didáticos e tem como objetivo apresentar as etapas que em geral são percorridas pelo bibliotecário para atender às demandas informacionais que lhe são apresentadas (ACCART, 2012; GROGAN, 1995; SANTIN, 2020).

Seja qual for a acepção utilizada para apreender o sentido da referência, um aspecto perpassa todas elas e fica patente: a referência é, antes de tudo, um processo de mediar informação (ANTUNES, 2006). Por essa razão, de acordo com Santin (2020, p. 15), “[...] os serviços de referência e atendimento ao usuário ocupam um lugar central nas unidades e serviços de informação na atualidade”. Essa é, de forma geral, uma realidade concreta para as bibliotecas universitárias especializadas em saúde. Afinal, “[...] os profissionais da área da saúde formam um grupo com características muito particulares em termos de necessidades informacionais e no comportamento de busca por informação” (TALIM; CENDÓN; TALIM, 2018, p. 187). Essa realidade exige dos bibliotecários de saúde a oferta de serviços personalizados, o que implica formação complementar em saúde, ou seja, o desenvolvimento de competências e habilidades tanto de ordem técnica (manejo das informações e/para a saúde) quanto as não técnicas (cognitivas, sociais e pessoais) (CIOL; BERAQUET, 2009).

Em que pese a importância dos bibliotecários de referência nas instituições de ensino superior (IES), a literatura brasileira da área de Ciência da Informação carece de reflexões teóricas a esse respeito, notadamente daqueles que atuam em contextos especializados, como o da saúde.

Este artigo tem como objetivo apresentar e discutir as singularidades do serviço de referência nas bibliotecas universitárias especializadas em saúde, e visa apontar os desafios/potencialidades da atuação bibliotecária nesse contexto. O estudo é de caráter teórico, baseado na literatura disponível sobre o tema.

Por essa razão, o artigo está estruturado em três blocos: o primeiro, destaca a importância das informações/evidências científicas em saúde; o segundo, aborda a formação bibliotecária e a atuação em saúde no Brasil; e o terceiro, tem como ponto de partida os apontamentos teórico-conceituais do serviço de referência e destaca, posteriormente, as singularidades do serviço de referência e do processo de trabalho dos bibliotecários nas bibliotecas universitárias especializadas em saúde.

## 2 O ECOSISTEMA DAS EVIDÊNCIAS CIENTÍFICAS EM SAÚDE

As Ciências da Saúde possuem a própria saúde humana (física e psíquica) enquanto objeto prático-teórico (ALMEIDA FILHO, 2000; FOUCAULT, 1977). No Brasil, o campo das Ciências da Saúde é composto pelas seguintes áreas: Medicina, Odontologia, Farmácia, Enfermagem, Nutrição, Saúde Coletiva, Fonoaudiologia, Fisioterapia, Terapia Ocupacional e Educação Física (CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO, 2019).

A incorporação das evidências científicas nas práticas em saúde é um processo histórico que culminou no desenvolvimento da noção de saúde baseada em evidências (SBE). Esse movimento, que teve suas origens no final do século XX na área da medicina, preconiza a aplicação do melhor conhecimento científico disponível na prática clínica (SACKETT; ROSENBERG, 1995).

O movimento da SBE resultou em uma mudança paradigmática nos cuidados à saúde, uma vez que passou a recomendar, na tomada de decisão do profissional, a integração entre sua experiência clínica com os valores do paciente e as principais evidências disponíveis na literatura (SACKETT; ROSENBERG, 1995). Dessa forma, no contexto da saúde, as informações/evidências são recursos essenciais para subsidiar e qualificar os processos de ensino, pesquisa, cuidados à saúde, formulação de políticas, gestão dos sistemas/serviços de saúde, avaliação de tecnologias, etc. (BIRUEL; PINTO; ABDALA, 2017; WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2022).

Há consenso na área de Ciências da Saúde que o acesso e uso das principais evidências disponíveis na literatura pode resultar na melhoria da eficácia, eficiência e equidade das políticas e intervenções de saúde (SWAMINATHAN, 2022). Dada a importância do conhecimento científico em saúde desenvolveu-se um verdadeiro ecossistema de evidências para subsidiar e qualificar as práticas nesse domínio do conhecimento.

A noção de ecossistema de evidências foi desenvolvida por Stewart *et al.* (2019, p. 2-3) e pode ser conceituada como “[...] um sistema que reflete as ligações e interações formais e informais entre diferentes atores (e suas capacidades e recursos) envolvidos na produção, tradução e uso de evidências”. De acordo com a World Health Organization (2022, p. 9) o ecossistema de evidências “[...] pode ser pensado como a sobreposição entre dois sistemas distintos; ou seja, o sistema de pesquisa e o sistema de suporte de evidências. O primeiro é focado em todos os tipos de pesquisa, incluindo pesquisa biomédica e teórica”.

Assim, o sistema de suporte de evidências “[...] está focado em todos os tipos de atividades que aproveitam as evidências resultantes desta atividade de pesquisa para apoiar a tomada de decisões por formuladores de políticas governamentais, líderes organizacionais, profissionais e cidadãos” (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2022, p. 9).

O processo de trabalho com evidências é composto por dois componentes distintos: a) criação de evidências: “[...] representada como um funil, passando de um número esmagador de estudos primários ou dados de qualidade variável para uma embalagem mais concisa, clara

e fácil de usar das evidências de pesquisa”, como, por exemplo, as diretrizes, recomendações, resumos de evidências, avaliações de tecnologia em saúde, etc. (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2022, p. 9); b) aplicação de evidências: “[...] representada por meio do ciclo de política/ação, delineando as etapas necessárias para que as evidências sejam aplicadas na política ou na prática” (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2022, p. 9).

Assim, a tomada de decisão informada por evidências enfatiza que

As decisões devem ser informadas pelas melhores evidências disponíveis da pesquisa, bem como outros fatores como contexto, opinião pública, equidade, viabilidade de implementação, acessibilidade, sustentabilidade e aceitabilidade para as partes interessadas. É uma abordagem sistemática e transparente que aplica métodos estruturados e replicáveis para identificar, avaliar e fazer uso de evidências em todos os processos de tomada de decisão, inclusive para implementação (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2022, p. 9).

Embora a utilização das evidências não garanta resultados mais favoráveis, ela amplia de maneira expressiva as chances de acertos (CIOL; BERAQUET, 2009) e, sobretudo, de mensuração de eficácia, efetividade e eficiência (ou pelo menos dos riscos em face dos benefícios em potencial). Todavia, deve-se levar em consideração que apesar da atividade de investigação científica produzir informações e evidências para subsidiar a pesquisa, o ensino e as práticas em saúde (sejam elas clínicas, de gestão, para formulação de políticas, avaliação de tecnologias, etc.), quando se considera os atributos de qualidade dos estudos produzidos, observa-se grandes diferenças.

Na área da saúde, “[...] o que caracteriza a qualidade do conhecimento é grau de confiança (nível de evidência) que se pode atribuir a seus resultados e conclusões” (BIRUEL; PINTO; ABDALA, 2017, tradução nossa). Por sua vez, “a qualidade da investigação do conhecimento por ele gerado está relacionado com a metodologia adotada e quão bem ela foi aplicada” (BIRUEL; PINTO; ABDALA, 2017, tradução nossa). Ou seja, nem toda informação possui o mesmo grau de confiabilidade, isto é, nível de evidência (BIRUEL; PINTO; ABDALA, 2017). A expressão nível de evidência, portanto, “[...] se refere ao grau de confiança na informação, com base no delineamento do estudo” (GREENHALGH, 2013, p. 36). Ou seja, “[...] representa a confiança na informação utilizada em apoio a uma determinada recomendação” (BRASIL, 2014, p. 19).

Nesse contexto, as IES têm um papel fundamental na produção das evidências científicas e na formação básica e continuada dos profissionais da saúde. Por sua vez, as bibliotecas e, sobretudo os bibliotecários de referência, assumem um papel de centralidade ao interligar a missão pedagógica da instituição com as pesquisas científicas que, em última análise, terminam subsidiando as práticas e pesquisas em saúde (ANTUNES, 2007).

### 3 FORMAÇÃO BIBLIOTECÁRIA E ATUAÇÃO EM SAÚDE NO BRASIL

No Brasil, as possibilidades de atuação bibliotecária na área de Ciências da Saúde são múltiplas, mas, as bibliotecas de IES, conhecidas popularmente como bibliotecas universitárias, congregam a maior parte dos profissionais que atuam nesse domínio do conhecimento (CIOL; BERAQUET, 2009; SOUZA, 2018). A atuação bibliotecária nesse contexto, sobretudo para os profissionais que atuam nas atividades e serviços de atendimento ao público, é duplamente desafiadora: primeiro, por se tratar de uma biblioteca inserida no âmbito da educação superior (marcado por avanços, retrocessos, contradições e crises) (CUNHA; DIÓGENES, 2016); segundo, pela própria complexidade do campo científico da saúde e das práticas de cuidado à saúde física e mental. Por essa razão, antes de discutir as especificidades do serviço de referência nas bibliotecas universitárias especializadas em saúde, faz-se oportuno, inicialmente, recuperar os elementos balizadores da formação acadêmico-profissional dos bibliotecários brasileiros.

A função social do bibliotecário, enquanto profissional que historicamente se ocupa do tratamento, da organização, da busca e da disseminação de informações em diferentes meios, mídias e suportes, é demarcada pelas contribuições que podem advir de sua atuação profissional. No cenário brasileiro, cuja profissão foi regulamentada em 30 de junho de 1962, através da Lei nº 4.084, exige-se para seu exercício bacharelado em Biblioteconomia (BRASIL, 1962).

As diretrizes que norteiam a formação educacional dos estudantes de Biblioteconomia no Brasil privilegiam o seguinte perfil profissional: apto, do ponto de vista técnico, para atuar em diversas áreas, espaços e contextos. A análise das grades curriculares de cursos de graduação em Biblioteconomia evidencia tal preocupação e predileção (SILVEIRA, 2007). Nessa mesma perspectiva, Pinto e Iochida (2007) destacam que:

O curso de graduação em Biblioteconomia no Brasil forma um profissional generalista, apto a lidar com a informação nas mais diversas áreas do conhecimento, sem o objetivo de atender áreas especializadas. A opção neste caso é a educação continuada, que têm como uma de suas funções proporcionar a formação adequada ao profissional com interesse em áreas ou atribuições específicas a princípio, na pós-graduação *lato sensu* ou em programas de aperfeiçoamento (PINTO; IOCHIDA, 2007, p. 1).

Se, por um lado, o perfil de bibliotecário resultante desse processo possa aumentar as chances de empregabilidade, por outro, sabe-se que pode haver um hiato entre as competências exigidas para atuação em cenários especializados (como na área de Ciências da Saúde), e aquelas tradicionalmente obtidas no processo de formação acadêmico-profissional.

Além da dimensão técnica do bibliotecário, o processo educacional deve possibilitar “[...] conteúdos que favorecem uma discussão mais aprofundada dos impactos gerados pelo acesso ou pela falta de acesso à informação, bem como a interpretação crítica de qual deveria ser a participação das bibliotecas e dos bibliotecários na construção social da realidade brasileira” (SILVEIRA, 2007, p. 203). Todavia, observa-se que o modelo educacional de formação “tecnicista” no Brasil suplanta o de caráter “humanista”. A divisão das disciplinas entre obrigatórias e optativas corrobora com tal perspectiva, uma vez que são normalmente optativas aquelas que se aproximam do universo das práticas culturais ou da especialização em determinadas áreas (SILVEIRA, 2007).

Dessa forma, o desenvolvimento de habilidades/competências desejáveis e/ou requisitadas para atuação em contextos especializados, como o campo da saúde, costuma ocorrer no próprio ambiente de trabalho (com o apoio de profissionais mais experientes ou de forma autônoma a partir das demandas recebidas no dia a dia), através de cursos para formação complementar, participação em redes profissionais, etc. (PINTO; IOCHIDA, 2007; CIOL; BERAQUET, 2009).

Especificamente em relação à saúde, Puga e Oliveira (2020, p. 549) destacam que “[...] no Brasil, a maioria das escolas de Biblioteconomia não oferecem disciplinas obrigatórias para uma formação específica e focada nos conhecimentos necessários para que os bibliotecários atuem nesta área com maior confiança e autonomia”. Prudêncio e Biolchini (2017, 2018) realizaram estudos sobre a informação em saúde nos currículos dos cursos de Biblioteconomia do Brasil e também nos Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação. A conclusão dos dois estudos foi unânime: a temática informação e/para a saúde não é abordada de forma direta nos currículos dos cursos analisados. Essa é uma questão importante não porque o simples fato de haver disciplinas no currículo garantirá outras possibilidades de atuação no campo da saúde, mas, fundamentalmente, por descortinar aos alunos, ainda na graduação, que a atuação em saúde (e para além de bibliotecas universitárias) é uma possibilidade real. Assim, os interessados em atuar nesse contexto terão a possibilidade de desenvolver habilidades e/ou competência desejáveis/requisitadas antes mesmo da entrada em exercício (PINTO; IOCHIDA, 2007; FERNANDES, 2015).

Em outros países da Europa e também da América do Norte, por exemplo, a formação bibliotecária para atuação em saúde se dá em nível de pós-graduação. Ou seja, bibliotecários

especializados em saúde já possuem formação originária na área (PINTO; IOCHIDA, 2007). Além do alto grau de especialização que esse modelo de formação acadêmico-profissional pode auferir à prática bibliotecária, os profissionais que atuam no contexto internacional se notabilizam por agregar valor às equipes de saúde em diversos contextos (FINAMOR; LIMA, 2017; PUGA; OLIVEIRA, 2020).

Apesar de tal cenário em relação à formação acadêmica, os campos e possibilidades para atuação bibliotecária no contexto da saúde são múltiplos: bibliotecas de IES, bibliotecas hospitalares, centros de pesquisa, centros clínicos, centros de avaliação de tecnologia, agências governamentais, indústria farmacêutica, órgãos de classe, etc. (GALVÃO; LEITE, 2008; PUGA; OLIVIERA, 2020). Sabe-se, entretanto, que “[...] bibliotecários brasileiros inseridos na saúde atuam, em sua maior parte, no setor acadêmico” (CIOL; BERAQUET, 2009, p. 224). Isso se justifica, sobretudo, pela exigência legal de se ter um bibliotecário responsável pelos produtos e serviços de uma biblioteca (BRASIL, 1962).

Embora o simples fato de atuar em saúde possa significar a necessidade do desenvolvimento de determinadas habilidades e competências, o local de trabalho é uma variável determinante. No caso das bibliotecas universitárias, por exemplo, os bibliotecários são constantemente desafiados a articular a dimensão técnica com a sociocultural (afinal, a biblioteca é parte do projeto pedagógico, de formação acadêmico-profissional). E é nesse âmbito que se inscrevem os maiores desafios de sua prática (GALVÃO; LEITE, 2008), haja vista que “[...] os profissionais da área da saúde formam um grupo com características muito particulares em termos de necessidades informacionais e no comportamento de busca por informação” (TALIM; CENDÓN; TALIM, 2018, p. 187).

Vale ressaltar ainda que

A complexidade para atuação do profissional da informação no campo da saúde inicia-se quando observamos que nesse contexto interagem médicos, enfermeiros, dentistas, psicólogos, farmacêuticos, biomédicos, fisioterapeutas, assistentes sociais, entre outros igualmente importantes, que possuem e demandam conhecimentos, informações e linguagens relacionados ao objeto saúde que podem ser amplamente compartilhados, ou, dependendo do caso, interessam apenas a um conjunto restrito de especialistas (GALVÃO; LEITE, 2008, p. 181).

Em razão das diferentes possibilidades de atuação bibliotecária em saúde (e da influência americana, canadense e europeia), há diversas nomenclaturas e definições para os profissionais que atuam nesse contexto. Puga e Oliveira (2020) sistematizaram as principais (Quadro 1):

**Quadro 1.** Principais nomenclaturas utilizadas para designar os bibliotecários que atuam na área da saúde

Nomenclaturas	Definições e Funções
Bibliotecário de saúde	Atua em bibliotecas e ambientes em saúde. Indica formação genérica que lhe garante habilidades e competências para atuação em vários cenários, como bibliotecas médicas e centros de pesquisa.
Bibliotecário da Ciências da Saúde	Atua em bibliotecas e ambientes em saúde. Indica uma formação genérica e também específica que lhe garante habilidades e competências para atuar em vários ambientes e também com inter-relação com equipes de todos os profissionais em saúde.
Bibliotecário clínico ou informacionista	Tem conhecimentos específicos, competências e habilidades profundas adquiridas em seus ambientes de trabalho. Nas várias descrições deste profissional bibliotecário, ele não tem somente conhecimento adquirido no trabalho, mas também formação e competências específicas (Bioestatística, Epidemiologia clínica, desenho específicos e atua na produção em pesquisa).
Bibliotecário de saúde e gestor de dados	Tem habilidades genéricas, mas agrega conhecimentos sobre big data focados para a área de saúde. Sua função é considerada emergente. Esse profissional Bibliotecário atua junto às equipes hospitalares e outras equipes de saúde, fornecendo e produzindo dados e informações voltados para a gestão.

Bibliotecário 2.0	Tem papel duplo - como especialista e aluno simultaneamente. Este tem um papel na metacompetência. Habilidade caracterizada em auto aprender. Aquele que estará sempre pronto para o futuro. A habilidade desse profissional mais importante é Aprender a Aprender.
Profissional de informação em saúde	Nomenclatura que também foi identificada e que permeia pelas habilidades e competências das duas nomenclaturas (bibliotecário de saúde e bibliotecário em ciências da saúde), mas muito mais configurado para o fornecimento de informação.

Fonte: Adaptado de Puga e Oliveira (2020, p. 550-551).

Vale ressaltar que bibliotecário médico, clínico e informacionista (ANDALIA, 2002; GALVÃO; LEITE, 2008) são designações popularmente utilizadas no Brasil, por influência da literatura e das práticas dos profissionais que atuam no contexto internacional, sobretudo nos Estados Unidos. Entretanto, algumas funções típicas de bibliotecários nesses contextos não guardam correlação com a realidade brasileira, justamente pelo fato de os profissionais que lá atuam já possuírem uma formação originária em saúde. Por essa razão, uma parte da literatura brasileira acredita que a terminologia mais adequada para os profissionais que atuam no país seria *bibliotecário de saúde* ou *bibliotecário de Ciências da Saúde* (CARVALHO; RIOS; ALMEIDA, 2014; PUGA; OLIVEIRA, 2020). No entendimento desses autores, tais nomenclaturas abarcam os bibliotecários que atuam em saúde e possuem conhecimento especializado e habilidades/competências infocomunicacionais para atender as diferentes demandas do pessoal da saúde, seja através da organização do conhecimento ou da oferta de serviços de informação.

Portanto, a análise da atuação bibliotecária em saúde de forma geral, e especificamente no serviço de referência, não pode ser dissociada dos aspectos relacionadas à formação bibliotecária no Brasil, uma vez que tais variáveis são intervenientes na atuação profissional.

| 8

## 4 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS ESPECIALIZADAS EM SAÚDE

### 4.1 Apontamentos teórico-conceituais do serviço de referência

O verbete referência, do inglês *reference*, significa consulta (SANTIN, 2020). Embora pouco usual no contexto nacional, o que bibliotecário realmente oferta é uma consulta, de modo que a expressão “consulta de referência” seria quase uma redundância. De acordo com o Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa, uma consulta é

Ato ou efeito de consultar. 1 ato ou efeito de pedir a opinião de alguém mais experiente ou especialista sobre (algum assunto). 2 ato ou efeito de entender, dar conselho, diagnóstico ou opinião, ou receitar ou efetuar tratamento médico, etc.; atendimento 3. ato ou efeito de buscar informações em (livro, serviço de informações etc.) 4. parecer, conselho (HOUAISS; VILLAR, 2009, p. 532).

Para o Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia, o serviço de referência é “[...] parte dos serviços da biblioteca prestados diretamente ao usuário. Trata-se do processo essencial ao contato entre o usuário e a informação” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 334). Ou seja, é o “[...] serviço de apoio prestado pela biblioteca a seus usuários ou leitores” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 40)

De acordo com a *Reference and User Services Association* (RUSA), divisão especializada da *American Library Association* (ALA), as definições de referência devem contemplar dois aspectos: transações de referência (*reference transactions*) e o trabalho de referência (*reference work*).

## As transações de referência são

Consultas de informações nas quais os funcionários da biblioteca recomendam, interpretam, avaliam e / ou usam recursos de informações para ajudar outras pessoas a atender a necessidades específicas de informações. As transações de referência não incluem instruções formais ou trocas que forneçam assistência com localizações, programações, equipamentos, suprimentos ou declarações de política (REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION, 2008).

Por sua vez, o trabalho de referência “[...] inclui transações de referência e outras atividades que envolvem a criação, gerenciamento e avaliação de informações ou recursos de pesquisa, ferramentas e serviços” (REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION, 2008, tradução nossa).

Naturalmente, “[...] o serviço e o trabalho de referência sempre tiveram por base o contexto tecnológico, social, econômico, cultural e profissional, e não podem se furtrar dos avanços tecnológicos, das transformações do ambiente de informação e das necessidades dos usuários da comunidade” (SANTIN, 2020, p. 15). Embora haja consenso em relação à influência de tais atributos na referência, é preciso destacar a importância do aspecto tecnológico na atualidade. É quase impensável um serviço de referência sem utilização das fontes de informação virtuais, principalmente na área da saúde, que se notabiliza pela pluralidade de recursos online. Apesar da relevância do atributo tecnológico, a clássica citação de Grogan (1995, p. 29) já sinalizava que “[...] a substância do serviço de referência é a informação e não determinado artefato físico”. Logo, a tecnologia deve ser encarada como um meio para a realização do trabalho de referência.

O Quadro 2 apresenta, com exemplos, as funções que constituem esse tripé de ações do serviço de referência:

**Quadro 2.** Funções essenciais do serviço de referência

Função	Descrição	Exemplos de ações e serviços
Informativa	Atendimento a consultas dos usuários em relação à informação	<ul style="list-style-type: none"><li>- Consulta sobre informação geral;</li><li>- Consulta sobre recursos e serviços;</li><li>- Consulta bibliográfica;</li><li>- Localização, intercâmbio e entrega de informação;</li><li>- Informação básica, específica ou geral.</li></ul>
Consultiva	Orientação aos usuários na seleção e uso de fontes de informação, ferramentas e recursos multimídia para a aprendizagem, cultura e produção de novos conhecimentos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Seleção de fontes, recursos e informações;</li><li>- Recomendação de obras, fontes e recursos;</li><li>- Recomendação de serviços de informação;</li><li>- Orientação bibliográfica e documental para o acesso, busca, uso e produção da informação;</li><li>- Apoio à pesquisa e produção de conhecimentos;</li><li>- Apoio à normalização, publicação e divulgação;</li><li>- Assessoramento em assuntos de informação, aprendizagem, pesquisa, cultura, etc.;</li><li>- Curadoria, seleção e gestão de conteúdos que os usuários podem usar de forma independente;</li><li>- Extensão bibliotecária na comunidade;</li><li>- Biblioterapia, ação social e cultural.</li></ul>
Instrutiva	Educação de usuários, ensino e alfabetização informacional	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ações de formação individual ou em grupos para o uso das fontes, ferramentas e recursos;</li><li>- Instrução direta no atendimento;</li><li>- Programas de alfabetização informacional;</li><li>- Desenvolvimento de currículos e atuação integrada nos processos de ensino e aprendizagem;</li><li>- Cursos livres, palestras e participação em ações educativas da instituição e da comunidade.</li></ul>

Fonte: Santin (2020, p. 21-22).

Há relativo consenso na literatura que as ações de referência podem ser sintetizadas nas funções informativa, consultiva e instrutiva. Nessa perspectiva, Santin (2020), tendo como referência os apontamentos de Bopp (1995), indica que tais categorias teóricas são perceptíveis na prática através de serviços de informação, serviços de formação e serviços de orientação.

É, portanto, bibliotecário de referência aquele profissional que trabalha com serviços de informação, formação e orientação. É de se esperar que tal profissional possua determinado perfil e competências profissionais. Nesse sentido, Mendonça (2015, p. 40) assinala que a competência profissional desse profissional “[...] vai desde o domínio das fontes de informações, sejam elas materiais ou virtuais, até as habilidades de comunicação com o usuário”. Na perspectiva de Accart (2012), para ser um bibliotecário de referência é necessário

[...] experiência adquirida no exercício da profissão, além de uma formação sólida, cultura geral, conhecimento da área de atuação, domínio dos métodos e instrumentos e uma disposição especial para enfrentar qualquer tarefa. A função de referência se aprende com o tempo e com a experiência. Reconhece-se um profissional competente graças a certas qualidades que lhe são próprias: curiosidade, empatia e receptividade aos outros (ACCART, 2012, p. 79).

Accart (2012) indica ainda que o papel do bibliotecário de referência é plural e exige competências e habilidades diversificadas:

[...] i) receber o usuário: ter atitude amigável e atenciosa, orientar-se diretamente para aquilo que o usuário lhe pergunta. Se a consulta for de ordem prática (uma indicação, uma orientação) ou se implicar uma pesquisa de informação (uma pergunta pontual, factual ou minuciosa), a acolhida por parte do profissional deve revelar seu empenho no esforço concreto de ajudar e resolver uma dada consulta; ii) ouvir atentamente a consulta do usuário, certas consultas precisam ser mais bem especificadas, faltam-lhes detalhes, o contexto da consulta (histórico, geográfico, social etc.) carece ser determinado; iii) a partir dos elementos obtidos, o profissional proporá algumas pistas para resolver a consulta e encontrar a resposta apropriada (ACCART, 2012, p. 18-19).

| 10

Apesar de o serviço de referência possuir premissas básicas, o contexto em que ele é realizado determina suas especificidades, conforme abordado na seção a seguir.

#### 4.2 Singularidades do serviço e do bibliotecário referência no contexto da saúde

Especificamente no contexto de uma IES, o público atendido nas bibliotecas costuma ser composto por acadêmicos (discentes de graduação), alunos de pós-graduação (*lato e stricto sensu*) docentes/pesquisadores e pela população em geral. Quando a biblioteca está inserida em contextos hospitalares (ou em campos de prática), esse público geral contempla também os acompanhantes de pacientes em tratamento. Por essa razão, essas pessoas podem utilizar a biblioteca, inclusive, para a busca de informações relacionadas à determinada condição de saúde ou tratamento (TALIM; CENDÓN; TALIM, 2018).

Embora cada público possa apresentar necessidades específicas no que diz respeito aos serviços ofertados pela biblioteca (e também ao nível de exigência), há um liame entre eles: a necessidade de acesso às principais evidências disponíveis na literatura sobre determinado assunto, seja qual for a necessidade que motivou a pesquisa de literatura (docência, desenvolvimento de trabalhos de conclusão de curso, teses, dissertações, prática clínica, etc.).

De forma geral, as características do pessoal da saúde também são influenciadas pelas características do campo científico e também pela complexidade do contexto informacional nesse domínio do conhecimento. Outros fatores que merecem destaque são: a categoria administrativa (pública, privada com ou sem fins lucrativos, etc.), a organização acadêmica (faculdade, centro universitário ou universidade), além da própria cultura organizacional. Sabe-se que alguns contextos, sobretudo em nível de graduação, que o aluno demanda da biblioteca porque o docente demanda do aluno (ANTUNES, 2007).

A soma desses elementos, por um lado, explica o perfil geral do pessoal da área da saúde, mas, por outro, do ponto de vista da biblioteca e das práticas bibliotecárias, exige a personalização dos serviços ofertados. Por essa razão, em diversas bibliotecas (universitárias e de outras tipologias), o serviço de referência é sinônimo de apoio aos acadêmicos, docentes/pesquisadores e profissionais (ANTUNES, 2006). Ou seja, o clássico serviço de referência possui uma nova roupagem, mais alinhada às práticas e necessidades do pessoal da saúde. A biblioteca é utilizada como espaço de estudo/informação, mas, por outro, como polo efetivo de suporte à produção e publicação de novos conhecimentos (MENDONÇA, 2015).

Nesse caso, além da oferta de serviços relacionados à orientação, suporte ou capacitação para a busca de estudos em bases de dados, as bibliotecas também ofertam serviços como:

- Suporte para criação e atualização de currículo Lattes, ORCID, ResearchID, ScopusID e GoogleID, etc.;
- Suporte para utilização de gerenciadores de referências, como, por exemplo, o Mendeley, Zotero e EndNote;
- Suporte para utilização dos gerenciadores de revisões (Rayyan, Covidence, etc.);
- Suporte para inscrição de projetos em agências de fomento;
- Suporte para escrita e publicação científica;
- Suporte para prevenção ao plágio;
- Suporte para levantamento de indicadores e métricas de produção científica;
- Gestão de dados de pesquisa em saúde (KUGLEY *et al.*, 2017; UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2022).

Paradoxalmente, apesar de o pessoal da saúde demandar evidências altamente confiáveis para subsidiar suas práticas nas diversas áreas do campo da saúde, há uma série de barreiras para sua localização, acesso e uso: falta de tempo, falta de instalações, falta de motivação, sobrecarga de informações, falta de habilidades para avaliação da qualidade teórico-metodológica dos estudos, dificuldade no processo de tradução/translação do conhecimento, além da própria inabilidade para a busca de estudos em bases de dados (FOURIE, 2009). Assim, no âmbito das bibliotecas universitárias em saúde, o bibliotecário de referência tem um papel de centralidade no suporte à busca de literatura (ANTUNES, 2006).

Assim, para recuperar as principais evidências disponíveis é essencial que se adote uma abordagem sistemática. Afinal, a área da saúde se notabiliza não só pela intensa produtividade científica, conforme já relatado, mas pela dispersão informacional em diversas fontes (BRASIL, 2021; LEFEBVRE *et al.*, 2021).

Entretanto, para revisões mais abrangentes da literatura “[...] é fundamental ter um sólido conhecimento de recursos de informação e habilidades em procurá-los” (GREENHALGH, 2013, p. 35). Isso significa, portanto, que a busca de literatura exige habitualmente a elaboração de estratégias avançadas para a busca e recuperação de estudos relevantes, o que extrapola, portanto, a simples articulação entre descritores e operadores booleanos nas bases de dados. Ao contrário, é preciso, inclusive, delimitar e estruturar a questão de pesquisa antes de operacionalizá-la nas bases de dados e demais fontes de informação, assim como para avaliar a relevância, pertinência e qualidade dos estudos recuperados.

Via de regra, o suporte à busca de estudos em saúde é ofertado de três formas diferentes:

- a) Através de orientações sobre o processo de busca de estudos;
- b) Através da elaboração de estratégias de busca para localização de estudos nas bases de dados e demais fontes de informação;
- c) Através da oferta de cursos e/ou treinamentos sobre as técnicas para a busca, seleção e avaliação de estudos.

Como orientador/assessor, os bibliotecários não operacionalizam a busca na literatura propriamente dita, mas trabalham em estreita colaboração com o pessoal de saúde, orientando-os desde a fase inicial do planejamento da busca até o acesso às evidências recuperadas. Esse suporte pode incluir: o aconselhamento sobre quais fontes pesquisar; a orientação sobre o desenho de estratégias de busca; a orientação para acesso ao texto completo; o aconselhamento e suporte para o uso de gerenciadores de referências, dentre outras atividades (LEFEBVRE *et al.*, 2021).

Enquanto executor do processo de busca, o bibliotecário atua em cooperação com o pessoal da saúde para elaboração de estratégias de busca; disponibilização dos resultados; obtenção dos materiais para leitura do texto completo observando os aspectos legais; organização dos estudos para extração dos dados; redigir ou auxiliar os autores da revisão na redação da seção de métodos de pesquisa, etc. (LEFEBVRE *et al.*, 2021).

Por fim, a atuação bibliotecária pode contemplar também a oferta de cursos e/ou treinamentos sobre as técnicas para a busca, seleção e avaliação de estudos. Essas três modalidades em que o serviço de suporte à busca de estudos em bases de dados é ofertado estão correlacionadas com as três funções essenciais do serviço de referência, a saber: informativa, consultiva e instrutiva (SANTIN, 2020).

A Colaboração Cochrane, referência mundial na condução de revisões com altos níveis de evidência, destaca que os bibliotecários têm um papel fundamental na produção de revisões sistemáticas e que há evidências crescentes para apoiar o envolvimento de um especialista em informação na revisão para melhorar a qualidade de vários aspectos do processo de busca (LEFEBVRE *et al.*, 2021). É altamente recomendável que os grupos de pesquisa/revisão possuam em sua equipe um bibliotecário (normalmente denominado *information specialist*) para suporte aos autores.

A gama de serviços ofertados pelos bibliotecários varia de acordo com os recursos disponíveis, de suas habilidades/competências, das características da própria instituição e também da demanda de seus usuários. O suporte de bibliotecários pode incluir alguns ou todos os itens listados a seguir (Quadro 3):

**Quadro 3.** Papel dos bibliotecários na busca de estudos para revisões de literatura

- Aconselhar os autores sobre quais bancos de dados e outras fontes pesquisar;
- Conceber, ou fornecer orientação sobre o design, estratégias de busca para as principais bases de dados bibliográficas e/ou registros de ensaios;
- Executar pesquisas em bancos de dados e / ou registros disponíveis para a equipe de revisão;
- Salvar e agrupar resultados de pesquisa e compartilhá-los com autores em formatos apropriados;
- Aconselhar os autores sobre como executar pesquisas em outras fontes e como baixar resultados;
- Redigir ou auxiliar os autores na redação das seções de métodos de pesquisa, especificamente no que diz respeito ao processo de busca, seleção e avaliação dos estudos;
- Organizar traduções, ou pelo menos a extração de dados, de documentos, quando necessário, para permitir que os autores avaliem os artigos para inclusão/exclusão em suas revisões;
- Obter cópias de relatórios de avaliação para equipes de revisão quando necessário (dentro da legislação de direitos autorais);
- Fornecer aconselhamento e suporte às equipes de autores sobre o uso de ferramentas de gerenciamento de referência e outros softwares usados na produção de revisões, incluindo ferramentas de produção de revisão;
- Verificar e formatar as referências para estudos incluídos e/ou excluídos.

Fonte: Adaptado de Lefebvre *et al.* (2021, tradução nossa).

É preciso considerar, entretanto, que a gama dos serviços ofertados está relacionada, por um lado, com questões relacionadas ao próprio bibliotecário (perfil, conhecimentos, habilidades e atitudes), mas, por outro, com as demandas apresentadas pelo seu público e também pelas próprias condições de trabalho (porque as demandas do pessoal da saúde em uma IES possuem características comuns, embora haja variáveis intervenientes como a localização geográfica da biblioteca).

Apesar de as bibliotecas universitárias congregarem a maior parte dos bibliotecários que atuam em saúde, a literatura da área de Ciência da Informação destaca que a atuação bibliotecária em saúde no Brasil é um desafio perene. Isso se justifica, sobretudo, por três motivos: primeiro, pelo fato de o curso de graduação em Biblioteconomia privilegiar uma formação generalista em detrimento da especialização em determinado campo do saber (FERREIRA, 2016); segundo, em razão da complexidade e das singularidades do campo da saúde em termos práticos, teóricos e metodológicos (ANTUNES, 2006; BIAGGI; VALENTIM, 2018; PUGA; OLIVEIRA, 2020); e terceiro, em razão da complexidade do processo de ensino-aprendizagem nas IES brasileiras, assim como da própria conjuntura da educação superior no país (CUNHA, 2010). Além do mais, as “constantes mudanças e evoluções na área da saúde exigem dos bibliotecários um rápido desenvolvimento de sua aprendizagem” (PUGA; OLIVEIRA, 2020, p. 549).

A *Medical Library Association* (2020), referência mundial para os bibliotecários de saúde, elencou em seis áreas as competências profissionais desejáveis e/ou requisitadas internacionalmente para bibliotecários que atuam na área da saúde:

- Área 1 – Serviços de informação: o bibliotecário deve ser capaz de localizar, avaliar e sintetizar evidências para responder as necessidades de informação que lhe são apresentadas;
- Área 2 – Gerenciamento de informações: o bibliotecário deve ser capaz de organizar e disponibilizar dados, informações e conhecimentos sobre saúde em geral;
- Área 4 – Liderança e gestão: o bibliotecário deve ser capaz de gerenciar pessoas, tempo, orçamento, instalações e tecnologias;
- Área 5 – Prática e pesquisa baseadas em evidências: o bibliotecário deve ser capaz de avaliar estudos de pesquisa e utilizá-los para melhorar a prática em saúde;
- Área 6 – Profissionalismo da informação em saúde: o bibliotecário deve ser capaz de promover o desenvolvimento dos profissionais da saúde, sobretudo no que diz respeito ao acesso e uso de evidências (MEDICAL LIBRARY ASSOCIATION, 2020).

| 13

Apesar de as competências da MLA terem como referência o contexto sociocultural e a formação bibliotecária nos Estados Unidos, elas são aplicáveis à realidade brasileira. Isso se justifica, basicamente, pelo fato de o insumo de trabalho do bibliotecário de referência nos Estados Unidos e no Brasil serem o mesmo, isto é, informações/evidências para a saúde. Afinal, a demanda dos pesquisadores pelas principais evidências é uma demanda perene seja qual for a localidade geográfica. Em se tratando de saúde, parte-se do pressuposto que a evidência é global e sua aplicabilidade é local (BIRUEL; PINTO; ABDALA, 2017).

No caso específico dos bibliotecários de saúde brasileiros, o grande desafio a ser superado no quesito formação acadêmica/atuação profissional, reside no fato de não ser totalmente alfabetizado em saúde (principalmente quando começa a trabalhar nesse domínio do conhecimento), mas, em última análise, ser um alfabetizador para a saúde. A alfabetização em saúde (*health literacy*) é um conceito bipartido, que contempla tanto a dimensão pessoal quanto a organizacional. A “[...] alfabetização pessoal em saúde é o grau em que os indivíduos têm a capacidade de encontrar, entender e usar informações e serviços para informar decisões e ações relacionadas à saúde para si e para os outros”. Por outro lado, a “[...] alfabetização em saúde organizacional é o grau em que as organizações permitem que os indivíduos encontrem, compreendam e usem informações e serviços para informar decisões e ações relacionadas à saúde para si e para os outros” (SANTANA et al., 2021, p. 259, tradução nossa).

Os dois conceitos apresentados por Santana et al. (2021) são derivados do programa *Healthy People 2030* (Pessoas Saudáveis 2030), promovido pelo Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos EUA (*U.S. Department of Health and Human Service – HHS*). Em

linhas gerais, o programa define objetivos nacionais baseados em dados para melhorar a saúde e o bem-estar na próxima década (NATIONAL INSTITUTES OF HEALTH, 2022). E a alfabetização em saúde é o foco central do *Healthy People 2030*. Assim, “[...] um dos objetivos abrangentes da iniciativa demonstra esse foco: eliminar as disparidades em saúde, alcançar a equidade em saúde e alcançar a alfabetização em saúde para melhorar a saúde e o bem-estar de todos” (UNITED STATES DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES, 2022, tradução nossa).

De acordo com o *National Institutes of Health* (2022, tradução nossa), essas definições de alfabetização em saúde visam “[...] enfatizar a capacidade das pessoas de usar as informações de saúde em vez de apenas entendê-las; foco na capacidade de tomar decisões ‘bem informadas’ em vez de ‘apropriadas’; incorporar uma perspectiva de saúde pública”, além de “reconhecer que as organizações têm a responsabilidade de abordar a alfabetização em saúde”.

A alfabetização em saúde é um fenômeno complexo que envolve indivíduos, famílias, comunidades e sistemas. O conceito de alfabetização em saúde abrange os materiais, ambientes e desafios especificamente associados à prevenção de doenças e à promoção da saúde. A alfabetização em saúde incorpora uma série de habilidades: leitura, compreensão e análise de informações; instruções de decodificação, símbolos, gráficos e diagramas; pesando riscos e benefícios; e, em última análise, tomar decisões e agir. (NATIONAL INSTITUTES OF HEALTH, 2022).

Por que a alfabetização em saúde é importante para os bibliotecários de referência que atuam em bibliotecas universitárias? Justamente porque é parte do seu papel identificar e responder às necessidades de informação para a saúde dos membros de sua comunidade. No dia a dia profissional, a alfabetização em saúde é promovida pelos bibliotecários por uma variedade de ações: realização de buscas bibliográficas, viabilização do acesso a informações atuais e confiáveis sobre saúde, orientação ao público sobre como localizar informações confiáveis no contexto digital/online, disseminação de informações relacionadas à saúde, etc. (CENTERS FOR DISEASE CONTROL AND PREVENTION, 2022).

| 14

O atendimento ao público especializado em saúde exige do bibliotecário de referência o desenvolvimento de habilidades/competências que são desejáveis, mas, em alguns contextos, requisitadas. Portanto, é desejável que o bibliotecário de referência se especialize em saúde, através da educação continuada ou de cursos para formação complementar. O bibliotecário tem um papel fundamental no âmbito das IES e sua atuação tem o potencial de impactar tanto o contexto institucional (à medida que oferece suporte para qualificar a produção científica e formação acadêmico-profissional dos discentes, docentes, pesquisadores, profissionais da saúde, etc.) quanto o próprio ecossistema das evidências em saúde, que, em última análise, vai subsidiar as práticas em saúde.

Além do desenvolvimento de competências técnicas relacionadas ao universo da saúde, o bibliotecário precisa desenvolver competências não técnicas, isto é, habilidades cognitivas, sociais e pessoais. Afinal, sua atuação precisa ser dotada de senso crítico e de responsabilidade social.

## 5 CONCLUSÃO

Em face dos aspectos discutidos neste texto, ficou evidente que tanto a biblioteca universitária quanto as práticas dos bibliotecários de referência que atuam nesses espaços são influenciadas (quando não condicionadas), pelas características do campo científico, da cultura e do contexto institucional, da conjuntura da educação superior, das práticas profissionais que retroalimentam a pesquisa científica, etc. De modo semelhante, as singularidades do serviço de referência também são demarcadas por tais questões.

Apesar dos desafios relacionados à formação bibliotecária no Brasil e do próprio desenvolvimento de competências/habilidades desejáveis e/ou requisitadas para atuação em

saúde, a literatura tem destacado que tais elementos não se constituem como um óbice intransponível para a prática profissional com excelência (BIAGGI; VALENTIM, 2018). No entanto, o bibliotecário precisa reconhecer que tais variáveis são intervenientes em sua prática profissional e que a busca por aperfeiçoamento/especialização é uma demanda premente (PUGA; OLIVIERA, 2020).

O papel e a importância da biblioteca enquanto espaço de informação/estudo já está consolidado no imaginário popular e na percepção pública da comunidade acadêmica (PUGA; OLIVIERA, 2020). Entretanto, é preciso avançar no reconhecimento da biblioteca universitária enquanto polo de apoio e produção à criação de novos conhecimentos (MILANESI, 2002). Há uma dualidade nessa questão: por um lado, os bibliotecários precisam reconhecer os limites, mas fundamentalmente as potencialidades de sua atuação e assumir um efetivo papel de protagonista no suporte à produção técnico-científico e aos pesquisadores; mas, por outro, é preciso que a academia reconheça na biblioteca e na figura do bibliotecário um ente produtor de conhecimento, embora o cargo ocupado seja técnico e não o de pesquisador/docente.

Apesar da concretude dos desafios a serem superados, essa é uma questão importante para ser discutida na atual conjuntura tecnológica e social para que as bibliotecas de forma geral, não somente as universitárias, demonstrem a sua vitalidade e reafirmem sua relevância. Afinal, a ampla utilização da internet e dos buscadores online trouxe consigo a falsa percepção, sobretudo no âmbito do senso comum, de que qualquer conteúdo está disponível para acesso na internet com facilidade, ao alcance de um clique (CARR, 2011). Sabe-se, entretanto, que a busca de informações/evidências confiáveis não cabe nesse lugar comum. Afinal, as habilidades e competências para usabilidade de recursos informacionais não são dadas, mas construídas socialmente.

Embora a responsabilidade por demonstrar a relevância prático-teórica da biblioteca universitária deva ser compartilhada por toda a equipe, é delegado aos bibliotecários de referência, por estarem na linha de frente do atendimento ao público, um papel de centralidade. Afinal, é através dos serviços ofertados para suporte aos acadêmicos, docentes/pesquisadores e profissionais – seja nas demandas de ensino, pesquisa, prática ou extensão – que a biblioteca, por meio dos bibliotecários de referência, pode atestar sua relevância. Para tanto, é preciso sair do lugar comum, que não significa ser confortável, para assumir um efetivo papel de protagonista no âmbito institucional.

| 15

## REFERÊNCIAS

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

ALMEIDA FILHO, N. M. O conceito de saúde: ponto-cego da epidemiologia? **Revista Brasileira de Epidemiologia**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 1-3, p. 4-20, 2000.

ANDALIA, Rubén Del Cañedo. Bibliotecario clínico al informacionista: De la gerencia de información a la gestión del conocimiento. **ACIMED**, Havana, v. 10, n. 3, p. 1-11, 2002.

ANDRADE, A. Q. de. **A tomada de decisão e sistemas de informação em saúde**. 2008. 118 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, belo Horizonte, 2008.

ANTUNES, M. da L. O papel de mediador do bibliotecário de referência na área da saúde. *In*: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, UNIVERSIDADE DOS AÇORES, 9., 2007, Lisboa. **Anais [...]**. Lisboa: BAD, 2015.

ANTUNES, M. da L. **Serviço de referência na área da saúde em contexto universitário: o papel de mediador do bibliotecário de referência.** 2006. 162 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Documentais) – Departamento de Ciências Documentais, Universidade Autônoma de Lisboa, Lisboa, 2006.

BÁEZ, F. **História universal da destruição dos livros: das tábuas da Suméria à Guerra do Iraque.** Rio de Janeiro: Ediouro, 2006.

BIAGGI, C.; VALENTIM, M. L. P. Perspectivas e tendências da atuação do bibliotecário na área da Saúde. **Revista Brasileira de Educação em Ciência da Informação**, Aracajú, v. 5, n. 1, p. 27-31, jan./jun. 2018.

BIRUEL, E.; PINTO, R. R.; ABDALA, C. V. **Curso de acceso y uso de la información científica em salud.** São Paulo: BIREME/OPAS/OMS, 2017.

BRASIL. Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962. Dispõe sobre a profissão de bibliotecário e regula seu exercício. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 30 jun. 1962.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Diretrizes metodológicas: Sistema GRADE – Manual de graduação da qualidade da evidência e força de recomendação para tomada de decisão em saúde.** Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2014.

CARR, N. **A geração superficial: o que a internet está fazendo com os nossos cérebros.** Rio de Janeiro: Agir, 2011.

| 16

CARVALHO, M. J. de J.; RIOS, S. V. da S.; ALMEIDA, R. de. Criação do grupo de bibliotecários em ciências da saúde em âmbito nacional. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL “A MEDICINA NA ERA DA INFORMAÇÃO”, 3., 2014, Salvador. **Anais [...]**. Salvador: UFBA, 2014.

CENTERS FOR DISEASE CONTROL AND PREVENTION. **Libraries.** Whashington: CDC, 2022. Disponível em: <https://www.cdc.gov/healthliteracy/education-support/libraries.html>. Acesso em: 20 jun. 2022.

CIOL, R.; BERAQUET, V. S. M. Evidência e informação: desafios da Medicina para a próxima década. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 14, n. 3, p. 221-230, set./dez. 2009.

CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO. **Árvore do conhecimento.** Brasília, DF: CNPQ, 2019. Disponível em: <http://lattes.cnpq.br/web/dgp/ciencias-da-saude>. Acesso em: 20 jun. 2022.

CUNHA, M. B. da; CAVALCANTI, C. R. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia.** Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2008.

CUNHA, M. B. da; DIÓGENES, F. C. B. A trajetória da biblioteca universitária no Brasil no período de 1901 a 2010. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 21, n. 47, p. 100-123, 2016.

FERNANDES, M. R. **Bibliotecário clínico: análise do perfil de um profissional dinâmico.** 2015. 140 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2015.

FERREIRA, D. T. As novas competências do profissional da informação bibliotecário: reflexões e práticas. *In*: RIBEIRO, A. C. M.; GONÇALVES, P. C (org.). **Biblioteca do Século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília, DF: IPEA, 2016. p. 79-90.

FIGUEIREDO, N. Evolução e avaliação do serviço de referência. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, DF, v. 2, n. 2, p. 175-198.

FINAMOR, M. da S. **O agir comunicativo e crítico do bibliotecário nas organizações de Saúde**. 2017. 143 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2017.

FOUCAULT, M. **O nascimento da clínica**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1977.

FOURIE, I. Learning from research on the information behaviour of healthcare professionals: a review of the literature 2004–2008 with a focus on emotion. **Health Information**, Aviemore, v. 26, p. 171-186, ago. 2009.

GALVÃO, M. C. B.; LEITE, R. A. de F. Do bibliotecário médico ao informacionista: traços semânticos de seus perfis e competências. **TransInformação**, Campinas, v. 20, n. 2, p. 181-191, maio/ago. 2008.

GREENHALGH, T. **Como ler artigos científicos: fundamentos da medicina baseada em evidências**. 4. ed. Porto Alegre: Artmed, 2013.

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

HOUAISS, A.; VILLAR, M. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009.

KUGLEY, S. *et al.* **Searching for studies: a guide to information retrieval for Campbell systematic reviews**. Oslo: The Campbell Collaboration, 2017.

LEFEBVRE, Carol. Searching for and selecting studies. *In*: HIGGINS, Julian *et al.* (ed.). **Cochrane Handbook for Systematic Reviews of Interventions**. Londres: Cochrane Library, 2021. Disponível em: <https://training.cochrane.org/handbook/current/chapter-04>. Acesso em: 20 jun. 2022.

MEDICAL LIBRARY ASSOCIATION. **Professional competencies**. Chicago: MLA, 2020. Disponível em: <https://www.mlanet.org/page/competencies>. Acesso em: 20 jun. 2022.

NATIONAL INSTITUTES OF HEALTH. **Health literacy**. Bethesda: NIH, 2022. Disponível em: <https://www.nih.gov/institutes-nih/nih-office-director/office-communications-public-liaison/clear-communication/health-literacy>. Acesso em: 20 jun. 2022.

PUGA, M. E. dos S.; OLIVEIRA, D. S. de. Bibliotecário de saúde: atuação, competências, experiência e desafio. *In*: SILVA, Fabiano Couto Corrêa da (org.). **O perfil das novas competências na atuação bibliotecário**. Florianópolis: Rocha Gráfica e Editora, 2020. p. 549-581.

REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION. **Definitions of reference**. Chicago: American Library Association, 2008.

SACKETT, D.; ROSENBERG, W. On the need for evidence-based medicine. **Therapie**, Paris, v. 51, n. 3, p. 212-217, maio/jun. 1996.

SANTANA, S. *et al.* Updating health literacy for Healthy People 2030: defining its importance for a new decade in public health. **Journal of Public Health Management and Practice**, Filadélfia, v. 27, p. 28-264, nov./dez. 2021.

SANTIN, D. M. Bibliotecário de referência. *In*: SILVA, Fabiano Couto Corrêa da (org.). **O perfil das novas competências na atuação bibliotecário**. Florianópolis: Rocha Gráfica e Editora, 2020. p. 15-47.

SCHWARCZ, L. M.; AZEVEDO, P. C. de; COSTA, A. M. da. **A longa viagem da biblioteca dos reis: do terremoto de Lisboa à independência do Brasil**. 2. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2002.

SILVEIRA, F. J. N. da. **Bibliotecas como lugar de práticas culturais: uma discussão a partir dos currículos de Biblioteconomia no Brasil**. 2007. 246 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

STEWART, R. *et al.* The evidence ecosystem in South Africa: growing resilience and institutionalisation of evidence use. **Palgrave Communications**, Berlim, v. 5, n. 90, p. 1-12, ago. 2019.

SWAMINATHAN, S. Strengthening the use of research evidence to advance health impact. *In*: WORLD HEALTH ORGANIZATION (org). **Evidence, policy, impact: WHO guide for evidence-informed decision-making**. Genebra: WHO Library, 2022. Disponível em: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/350994/9789240039872-eng.pdf?sequence=1>. Acesso em: 20 jun. 2022.

TALIM, M. C.; CENDÓN, B.V.; TALIM, S. L. Avaliação do impacto de um treinamento em pesquisa bibliográfica para mestrandos e residentes na área da Saúde. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 23, n. 2, p. 85-103, abr./jun. 2018.

UNITED STATES DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES. **Health literacy in Healthy People 2030**. Whashington: OASH, 2022. Disponível: <https://health.gov/our-work/national-health-initiatives/healthy-people/healthy-people-2030/health-literacy-healthy-people-2030>. Acesso em: 20 jun. 2022.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Agência USP de Gestão da Informação Acadêmica. **Espaço do pesquisador**. São Paulo: USP, 2022. Disponível em: <https://www.aguia.usp.br/apoio-pesquisador/>. Acesso em: 20 jun. 2022.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Evidence, policy, impact: WHO guide for evidence-informed decision-making**. Genebra: WHO Library, 2022. Disponível em: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/350994/9789240039872-eng.pdf?sequence=1>. Acesso em: 20 jun. 2022.