

 [10.58876/rbbd.2025.2112089](https://doi.org/10.58876/rbbd.2025.2112089)

Comunidades e grupos no WhatsApp como protótipo de serviço de informação em biblioteca universitária¹

Communities and groups on WhatsApp as a prototype of information service to academic libraries

Francisco Edvander Pires Santos

Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Ceará (UFC).
Bibliotecário da Universidade Federal do Ceará (UFC).
E-mail: edvanderpires@gmail.com

Luiz Allan Silvestre de Oliveira

Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Ceará (UFC).
E-mail: lallansilvestre@gmail.com

Jimmy Robson Rodrigues da Costa

Mestrando em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Coordenador Geral das Casas de Cultura Estrangeira da Universidade Federal do Ceará (UFC).
E-mail: jimmyrobson@ufc.br

Joana D’Arc Páscoa Bezerra Fernandes

Mestra em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Bibliotecária da Universidade Federal do Ceará (UFC).
E-mail: joanabezerra@ufc.br

RESUMO

Este artigo apresenta um protótipo de serviço de informação utilizando comunidades e grupos no WhatsApp com o intuito de fortalecer a relação entre a biblioteca universitária e a comunidade acadêmica. Como objetivo geral, definiu-se propor um serviço de atendimento remoto para biblioteca universitária por meio da criação de comunidades e grupos no aplicativo WhatsApp. Baseou-se no método da revisão de literatura a fim de compor o referencial teórico, partindo da estratégia de busca “atendimento AND remoto” na Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI), para a qual foram recuperados 13 registros. Mediante critérios de exclusão preestabelecidos, analisaram-se seis artigos com o recorte temporal de 2003 a 2024. Visando apresentar os ambientes de pesquisa, descrevem-se o histórico e as ações empreendidas pelas Casas de Cultura Estrangeira da Universidade Federal do Ceará e pela Biblioteca de Ciências Humanas, que reúne, desde 1996, o acervo e os serviços oferecidos à comunidade do curso de idiomas da UFC. Em seguida, abordam-se as funcionalidades do WhatsApp com base em uma linha do tempo desse aplicativo no mercado digital. Como resultado, discutem-se a metodologia de trabalho e as estratégias adotadas na criação de comunidades e grupos no WhatsApp, tendo em vista as possibilidades de planejamento estratégico, avaliação de acervos e disseminação seletiva de informação. Conclui que o atendimento remoto por meio do WhatsApp ressignifica a atuação da biblioteca universitária como serviço de referência virtual e que o protótipo apresentado neste artigo pode servir de modelo para a implantação do serviço de informação em outras bibliotecas.

Palavras-chave: biblioteca universitária; avaliação de acervos; disseminação seletiva de informação; atendimento remoto; comunidades no WhatsApp.

¹ Versão adaptada do trabalho intitulado “Fortalecendo a Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira da UFC através da criação de comunidades e grupos no WhatsApp”, submetido ao 30º Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, premiado em 3º lugar no Eixo 5 – Gestão e liderança em movimento, conforme a avaliação realizada pela Comissão Científica do CBBB 2024.

ABSTRACT

This article introduces a prototype to carry out an information service by creating and managing communities and groups on WhatsApp, mainly focused on increasing the relationship between the academic community and the library that serves it. As a general objective, the article presents a proposal of a remote service to academic library through communities and groups on WhatsApp. The theoretical approach was based on the literature review, from the search strategy “remote AND service”, in Portuguese, on the Information Science Database of Brazil (BRAPCI). There were 13 papers, from 2003 to 2024, but just six articles were analyzed under pre-established exclusion criteria. After that, a language course at the Federal University of Ceará and the academic library that serves it since 1996 were presented as research environments. Functionalities of WhatsApp are then described based on a timeline of this application in the digital market. As a result, the work methodology and strategies adopted to create and manage communities and groups on WhatsApp are discussed, considering the possibilities of strategic planning, collection evaluation and selective dissemination of information. In conclusion, the remote service through WhatsApp redefines the role of the academic library from its virtual reference service, as well as the prototype introduced in this article can serve as a model for implementing that kind of information service in other libraries.

Keywords: academic library; collection management; selective dissemination of information; remote service; WhatsApp communities.

1 INTRODUÇÃO

Em um cenário no qual o atendimento remoto consolida-se como um serviço imprescindível nas bibliotecas universitárias, ferramentas e recursos, como o aplicativo WhatsApp, tornam-se aliados para dinamizar a relação entre biblioteca e usuário. Assim, as infraestruturas física e tecnológica contribuem para o desenvolvimento de novos serviços de informação voltados para a comunidade, oriundos de testes e prototipação.

Nesse sentido, no ano de 2023, vislumbramos na criação, administração e moderação de comunidades e grupos no WhatsApp uma estratégia de comunicação e atendimento remotos, como parte da avaliação do acervo e do planejamento estratégico para disseminação seletiva de informação na Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira da Universidade Federal do Ceará (UFC). Partimos, então, da seguinte questão norteadora: De que maneira explorar os recursos de comunidades e grupos do WhatsApp na proposição de serviços de informação em biblioteca universitária?

Para além da infraestrutura predial e de formação do acervo, defendemos que a atuação da equipe desta biblioteca exige um diferencial, pois a prestação de serviço inclui uma parte da comunidade externa da UFC, isto é, discentes que ainda não se encontram na graduação ou mesmo aqueles que não possuem vínculo institucional há muito tempo, mas estão matriculados nos cursos de idiomas das Casas de Cultura Estrangeira. Diante dessa breve contextualização, almejamos, como objetivo geral, propor um serviço de

atendimento remoto para biblioteca universitária por meio da criação de comunidades e grupos no aplicativo WhatsApp.

Na próxima seção, discutiremos o referencial teórico, elaborado a partir do método da revisão de literatura na Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI). Em seguida, apresentaremos os ambientes de pesquisa, quais sejam: as Casas de Cultura Estrangeira da UFC e a Biblioteca de Ciências Humanas, que mantém um de seus andares destinado ao atendimento da comunidade dos cursos de idiomas. Posteriormente, abordaremos a proposta de implantação de atendimento remoto através do WhatsApp em biblioteca universitária, destacando, ainda, o histórico e as principais funcionalidades desse aplicativo de mensagens.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A fim de compor o referencial teórico, a pesquisa bibliográfica teve como base o método da revisão de literatura, sob o ponto de vista de Hohendorff (2014), o qual recomenda que, dentre os textos selecionados, os artigos científicos sejam priorizados para a análise, descrição e avaliação, em vez de livros, teses e dissertações. Na imagem a seguir, ilustramos o ciclo que caracteriza as etapas do método e que norteou a busca e a leitura das publicações recuperadas na BRAPCI:

Imagem 1 – Etapas do método da revisão de literatura



Fonte: Elaborado pelos autores (2024), baseado em Hohendorff (2014), com arte disponível no Canva. Descrição disponível em: <https://g.co/gemini/share/eaf95b86c76e>

Desta feita, no início do mês de janeiro de 2025, selecionamos o recurso de pesquisa avançada da BRAPCI e procedemos com a seguinte estratégia de busca: “atendimento AND remoto”, para a qual se recuperaram 13 resultados, cujas datas de publicação foram de 2003 a 2024. Visando à etapa de análise, desconsideramos sete registros, partindo dos seguintes critérios de exclusão: um por se caracterizar como editorial, um por ter sido publicado em periódico da área de Arquivologia, um por apresentar divergência entre a indexação na BRAPCI e o arquivo PDF acessado, dois trabalhos indexados como parte de anais de evento, e dois artigos nos quais participamos da coautoria.

Sequencialmente à identificação do quantitativo de artigos sobre o tema indexados na BRAPCI, como estratégia adotada para a organização e definição de critérios de análise dos textos, criamos um grupo virtual no gerenciador de referências Mendeley, intitulado Atendimento Remoto em Bibliotecas, no qual reunimos os manuscritos na coleção nomeada ARB, que possibilitou o armazenamento e as anotações nos arquivos PDF.

Iniciando a análise dos artigos, a publicação de Cuenca *et al.* (2003) retrata o cenário dos anos 2000, no qual as bibliotecas incorporavam, gradativamente, o atendimento remoto por *e-mail*. No artigo, as autoras dividiram o conteúdo das mensagens recebidas na biblioteca de acordo com as seguintes categorias: demanda temática por informação, solicitação de cópias e/ou orçamentos de documentos e questões básicas de referência. Nesse sentido, sobrepuseram-se as dúvidas acerca do uso da biblioteca, da normalização de trabalhos acadêmicos e de temas inerentes à área da saúde.

Com base no método *delphi*, ou técnica de delfos, o artigo de Costa (2012) trata-se de um estudo preditivo que visava identificar como seriam as bibliotecas brasileiras em 2018, partindo da opinião de especialistas que se caracterizaram como sujeitos de pesquisa e que tinham atuação heterogênea nas bibliotecas. Dentre os possíveis cenários de futuro com tendência de consenso entre os participantes da pesquisa, destacaram-se o atendimento remoto por meio de dispositivos móveis e a autonomia dos usuários com relação ao atendimento presencial.

No contexto pandêmico, os atendimentos por meio dos recursos de *chat*, de agendamento de reuniões *online* e de publicações de conteúdo organizado em canais do Microsoft Teams foram objetos de estudo do artigo de Rokicki, Bento e Migotto (2021). Os autores propuseram um canal de comunicação e atendimento remotos partindo da elaboração de um manual para uso da biblioteca, no qual a equipe atuou nas seguintes frentes: moderação do canal, criação de agendas visando à apresentação da biblioteca

para a comunidade, confecção de avisos sobre as atividades nos outros canais gerenciados no Microsoft Teams, e produção de material instrucional para orientar os usuários na navegação através da plataforma.

Na perspectiva da cultura de inovação em bibliotecas, conforme as respostas atribuídas pelos sujeitos de pesquisa, o artigo de Souza e Freire (2022) discute o atendimento remoto por *e-mail*, salas virtuais no Google Meet, canal no YouTube, Instagram, cursos à distância e WhatsApp. Os autores enfatizaram a necessidade de se inovar em produtos e serviços oferecidos pela biblioteca universitária, o que implicaria em novos paradigmas, mudanças na rotina de trabalho e aprimoramentos na relação com a comunidade de usuários.

Nessa mesma vertente, Araujo e Silva (2024) relacionaram o *design thinking* à proposição de novos produtos e serviços em biblioteca universitária. Para tanto, os autores procederam com um relato de experiência baseado na gestão ágil de processos e projetos, na remodelação do espaço físico da biblioteca e no plano de ação para o desenvolvimento das atividades. Além disso, a infraestrutura tecnológica necessária para o atendimento remoto e a realização de eventos *online* foram discutidas como resultados alcançados satisfatoriamente a partir das mudanças implementadas e oriundas do *design thinking* aplicado ao ambiente organizacional.

Por seu turno, Silva *et al.* (2024) investigaram a atuação das bibliotecas universitárias na perspectiva da Educação a Distância (EaD). No artigo, os autores abordaram, dentre outros resultados de pesquisa, a presença do bibliotecário em equipes de EaD, a disponibilização de recursos informacionais nas plataformas virtuais de aprendizagem e a necessidade premente de atendimento remoto para as comunidades de EaD, cujo público atendido e cujas demandas por informação diferem da modalidade de ensino presencial.

Além dos seis artigos analisados nesta seção, entendemos ser basilar a publicação de Accart (2012), que norteia as atividades do serviço de referência virtual, ou seja, do atendimento remoto em bibliotecas, contemplando as fases de planejamento, execução e avaliação. Com relação à fase de planejamento, em específico, o autor elenca e discute aspectos que devem ser levados em consideração visando à efetiva implantação de serviços remotos nas bibliotecas, quais sejam: conhecer as necessidades do público e suas expectativas, inferir as demandas potenciais da comunidade, identificar o nível de

resposta desejado e definir as coberturas temática, geográfica e linguística para o serviço de informação.

Haja vista esses aspectos, bem como a revisão de literatura na BRAPCI, o protótipo de comunidades e grupos no WhatsApp foi desenvolvido pensando nos cursos de idiomas da UFC, cujo público é diversificado em virtude da característica extensionista das Casas de Cultura Estrangeira. Este projeto e a biblioteca universitária que o atende serão apresentados a seguir, pois se caracterizam como sendo os ambientes de pesquisa onde realizamos os testes de atendimento remoto por meio do aplicativo WhatsApp.

3 APRESENTAÇÃO DOS AMBIENTES DE PESQUISA

Com o intuito de contextualizar os ambientes de aplicação do protótipo de atendimento remoto através do WhatsApp, descreveremos o histórico e a apresentação das Casas de Cultura Estrangeira e da Biblioteca de Ciências Humanas, cujo prédio agrega o acervo e os serviços destinados à comunidade atendida pelos cursos de idiomas da UFC.

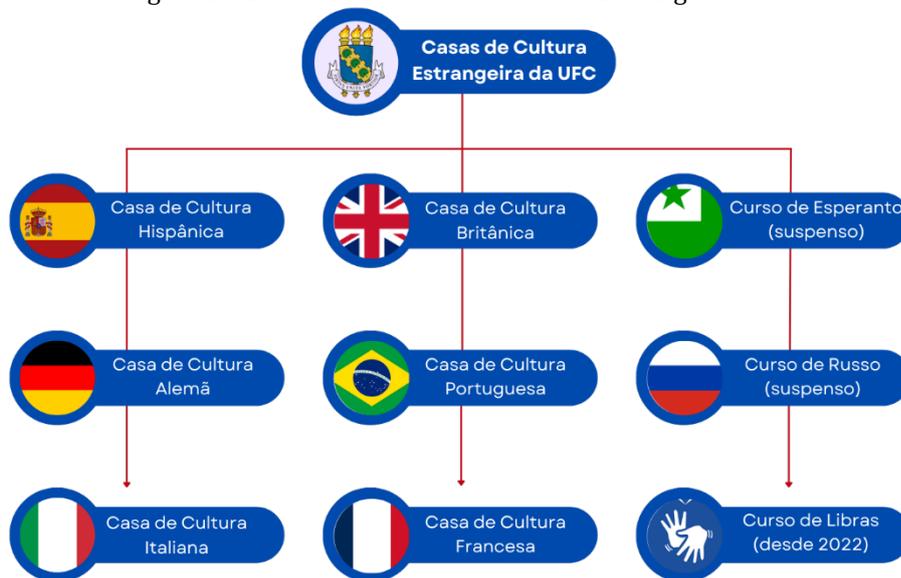
3.1 CASAS DE CULTURA ESTRANGEIRA DA UFC

As Casas de Cultura Estrangeira da UFC são unidades acadêmicas que deram continuidade aos Centros de Cultura Estrangeira, inaugurados na década de 60 pelo Prof. Pe. Francisco Batista Luz, quando o mesmo era Diretor da antiga Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras. Criados oficialmente por decisão do Conselho Universitário, os antigos Centros de Cultura Estrangeira permanecem, atualmente, sob a responsabilidade compartilhada do Centro de Humanidades, da Pró-Reitoria de Extensão e da Coordenadoria Geral das Casas de Cultura Estrangeira. Por outro lado, estas se encontram em transição de projeto de extensão consolidado há anos na UFC para um projeto de desenvolvimento institucional, o que fortalecerá sobremaneira a sua atuação na perspectiva do ensino, pesquisa, extensão e internacionalização da universidade.

Traçando um breve panorama histórico, seis unidades inauguradas datam da década de 60, a saber: Casa de Cultura Hispânica em 1961; Casa de Cultura Alemã em 1962; Casa de Cultura Italiana em 1963; Casa de Cultura Britânica em 1964; Casa de Cultura Portuguesa neste mesmo ano; e Casa de Cultura Francesa em 1968. Fundaram-se, ainda, os Cursos de Esperanto em 1965 e Russo em 1987, mas estes permanecem com as suas atividades paralisadas até o presente momento (Brito, 2024). Em 2022, visando

atender a uma demanda latente da comunidade universitária, instituiu-se o Curso de Língua Brasileira de Sinais (Libras).

Imagem 2 – Estrutura das Casas de Cultura Estrangeira da UFC



Fonte: Elaborado pelos autores (2025), com arte disponível no site Canva.
Descrição da imagem disponível em: <https://g.co/gemini/share/319ddaf1edc0>

Assim, cada Casa de Cultura passou a gerenciar, até 1996, os acervos bibliográficos formados visando atender a cada curso isoladamente, sendo divididos em salas de leitura de acordo com o idioma lecionado. Porém, após a inauguração de um novo prédio para a Biblioteca de Ciências Humanas, um dos andares desta foi reservado exclusivamente para a gestão da Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira da UFC.

O alcance atual das Casas de Cultura no estado do Ceará reflete-se no aumento considerável do total de discentes matriculados, haja vista os últimos dois anos. No segundo semestre de 2022, por exemplo, eram 2.609 discentes matriculados, quantitativo este que saltou para 3.126 em 2024. Ademais, no primeiro semestre de 2024, foram 5.240 pessoas inscritas no processo seletivo, e a ampliação do quadro de vagas pode ser comprovada ao acompanharmos a publicação dos editais de seleção, sendo ofertada a quantidade média de mil vagas por semestre letivo.

No âmbito nacional, o contato com embaixadas, órgãos de cultura estrangeira, associações de docentes de línguas estrangeiras, bem como ministérios e consulados, viabiliza uma permanente difusão dos valores culturais, dos países por elas representados, e também fomenta muitos estágios e cursos de aperfeiçoamento para os

professores das diferentes Casas de Cultura e para os discentes dos cursos de Letras das universidades públicas do Ceará. O fruto desses estágios estende-se à comunidade local.

Ressaltamos, ainda, a importância dos serviços prestados à comunidade cearense por meio das Casas de Cultura Estrangeira da UFC, as quais têm contribuído para a formação de muitas pessoas em línguas estrangeiras ao se matricularem em cursos, palestras, seminários, oficinas, entre outras atividades acadêmicas. Além disso, as Casas de Cultura são responsáveis pela elaboração e aplicação de exames de proficiência destinados a candidatos das seleções de cursos de pós-graduação tanto em nível local quanto nacional. Servem, ainda, de campo de estágio para os discentes dos cursos de graduação em Letras e também como campo de pesquisa para discentes dos mais variados cursos de graduação e pós-graduação da UFC.

Tendo em vista essa realidade, vislumbramos, em um futuro próximo, um novo potencial de atuação para a biblioteca, a qual precisa ser fortalecida no seio da comunidade a que atende. Iniciamos, então, pela avaliação do seu acervo, para a qual convidamos a coordenação geral das Casas de Cultura Estrangeira, no ano de 2023, a integrar um protótipo de comunicação remota por meio da criação de comunidades e grupos no WhatsApp, mais especificamente na fase de planejamento estratégico de ações nunca antes realizadas pela biblioteca junto àquela comunidade.

3.2 BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS HUMANAS E DAS CASAS DE CULTURA ESTRANGEIRA

A gênese da Biblioteca de Ciências Humanas da UFC remonta do início da formação do seu acervo, em 1962, com a criação da Biblioteca de Ciências Sociais e Filosofia, no antigo Instituto de Antropologia, cujo acervo cresceu gradativamente, na medida em que novos cursos surgiam e necessitavam de material bibliográfico. Prova disso foi a incorporação, entre os anos de 1972 e 1975, dos acervos provenientes dos cursos de Biblioteconomia, Comunicação Social, História e Psicologia. Como consequência, em 1977, o acervo foi agregado à Biblioteca de Letras, tornando-se Biblioteca de Ciências Humanas, Letras e Artes, e se consolidou nos anos 80.

Paralelamente, formavam-se os acervos de mais duas unidades acadêmicas da UFC na área de Ciências Humanas, a saber: Faculdade de Educação, criada em 1968, e Casas de Cultura Estrangeira, que remontam, como vimos, a 1961. Naquela época, todos os acervos eram gerenciados de maneira descentralizada, onde cada biblioteca estabelecia as suas normas de funcionamento, regras de empréstimo e rotina de atendimento. Além disso,

eram deficitários o quantitativo de pessoal capacitado e a infraestrutura adequada ao crescimento gradativo dos acervos e das demandas do público.

Imagem 3 – Prédio da Biblioteca de Ciências Humanas da UFC desde 1996



Fonte: Disponível na Wikipédia desde 2014.

Descrição da imagem disponível em: <https://g.co/gemini/share/d921c933fc63>

Durante a década de 90, visando solucionar a questão do espaço físico, uniram-se esforços para a construção de um novo prédio, localizado entre a Área I do Centro de Humanidades e a Faculdade de Educação, destinado a reunir os acervos que, até aquele momento, permaneciam descentralizados nas bibliotecas supracitadas. Foi então que, em 1996, houve a inauguração do atual prédio da Biblioteca de Ciências Humanas, antes denominada Biblioteca de Humanidades, reunindo todos os acervos setoriais com a finalidade de atender diretamente aos cursos vinculados ao Centro de Humanidades, à Faculdade de Educação e às Casas de Cultura Estrangeira da UFC².

Nos anos 2000, com estrutura predial própria, material bibliográfico reunido e servidores técnico-administrativos em educação atuando em quantitativo ainda reduzido, os desafios gerenciais voltaram-se para as demandas de redimensionamento interno de pessoal, recepção de novos servidores públicos concursados, automação do acervo por meio do sistema Pergamum, desenvolvimento de coleções e aquisição de material bibliográfico.

Consolidava-se, ainda, o organograma da unidade administrativa, denominada Biblioteca Universitária (BU), que reúne o Sistema de Bibliotecas da UFC, composto por 20 unidades atualmente e sendo um dos órgãos suplementares vinculados diretamente à

² Mais detalhes na fala da bibliotecária Norma Helena Pinheiro de Almeida, Diretora do Sistema de Bibliotecas da UFC de 1995 a 2003, em canal do YouTube (Niver BCH, 2021).

Reitoria. Como fontes históricas existentes, podemos mencionar os volumes do BiblioNotícias (Universidade Federal do Ceará, 1988-), boletim informativo publicado periodicamente no site da biblioteca e compartilhado com todos os servidores técnico-administrativos em educação.

Adentrando nos anos 2010, intensificaram-se as demandas por atendimento personalizado, realização de treinamentos para uso de bases de dados, orientação para a normalização de trabalhos acadêmicos e criação de perfil institucional nas mídias sociais. Como exemplos dessa realidade, a conta no antigo Twitter foi criada em 2011, a *fan page* no Facebook em 2015, e o perfil no Instagram em 2018. Nesse ínterim, houve, no ano de 2016, a criação do canal no YouTube, que agregou as atividades do projeto de extensão Plurissaberes em 2020. Houve, ainda, a produção de um *podcast* oriundo de uma pesquisa de mestrado defendida em 2018, mas que fora lançado oficialmente em 2019. No LinkedIn, data de 2021 a criação de uma *company page* nesta mídia social.

Em forma de linha do tempo, a imagem a seguir ilustra o percurso de criação e administração das mídias sociais no ambiente da biblioteca:

Imagem 4 – Linha do tempo da criação e do lançamento das mídias sociais da biblioteca



Fonte: Elaborado pelos autores (2023), com arte disponível no site Canva.
Descrição da imagem disponível em: <https://g.co/gemini/share/4c6c84bed78d>

Partindo dessa contextualização, o desenvolvimento deste artigo é um dos resultados do plano de gestão do triênio 2020-2023, período no qual atuamos na gestão da Biblioteca de Ciências Humanas e no assessoramento gerencial da Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira da UFC, ambas as bibliotecas, como vimos, localizadas no mesmo prédio. Assim, a imagem a seguir elenca as 20 metas de gestão alcançadas satisfatoriamente, dentre elas, o início da avaliação do acervo destinado à comunidade dos cursos de idiomas:

Imagem 5 – Linha do tempo das metas alcançadas no triênio 2020-2023



Fonte: Elaborado pelos autores (2024), com arte disponível no site Slidesgo.
Descrição da imagem disponível em: <https://g.co/gemini/share/2d7c6ba3a3e9>

Muitas das experiências desse triênio foram publicadas por meio de relatórios gerenciais, capítulos de livro, trabalhos apresentados em eventos e artigos científicos, com exceção de dois itens do ano de 2023, que serão abordados na próxima seção, a saber: início da avaliação do acervo da Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira da UFC e protótipo de comunicação remota por meio de comunidades e grupos no WhatsApp, os quais se inter-relacionam visando à efetiva aproximação entre comunidade e biblioteca. Para tanto, conhecer o histórico e as funcionalidades do aplicativo WhatsApp foi *conditio sine qua non* para o planejamento das ações subsequentes.

4 PROPOSTA DE USO DO WHATSAPP EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Tendo em vista propor o uso do WhatsApp em biblioteca universitária, discutiremos o histórico e as funcionalidades desse aplicativo e apresentaremos o protótipo de serviço de informação visando implantar o atendimento remoto na Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira da UFC.

4.1 HISTÓRICO E FUNCIONALIDADES DO WHATSAPP

O WhatsApp é um aplicativo gratuito destinado à troca de mensagens instantâneas. Foi lançado no ano de 2009 por dois programadores que trabalharam juntos

durante 20 anos no Yahoo. Inicialmente, tinha como proposta ser uma alternativa para facilitar a vida dos usuários e o uso de SMS em celulares ao redor do mundo, uso este que se trata de um serviço cobrado pelas operadoras de celular; porém, com os avanços e a popularização das tecnologias, os *smartphones* tornaram-se cada vez mais comuns, necessários e passaram a fazer parte da rotina das pessoas. Com isso, gradativamente, houve a facilidade de se trocarem mensagens, tendo em vista que o WhatsApp é bem mais do que uma ferramenta de comunicação, pois se converteu, a passos largos, em uma ferramenta que pode gerenciar e oferecer diversos produtos e serviços que tornam mais ágil a vida de quem os utiliza.

Em 2014, o Facebook adquiriu o WhatsApp, sendo ambos gerenciados pela empresa Meta, e o aplicativo passou a integrar o portfólio desta empresa de tecnologia. Paulatinamente, outras funcionalidades foram incorporadas e cada vez mais aperfeiçoadas, tais como envio de áudios, fotos, vídeos, localização em tempo real, documentos e até mesmo pagamento digital, fazendo com que o aplicativo se consolidasse no mercado e atraísse um público cada vez maior de usuários ao redor do mundo. Em 2015, foi lançada a versão Web, a partir da qual o WhatsApp passou a ser acessado também nos computadores, via *QR code*, e no ano de 2018 chegou ao mercado a versão Business, que viabiliza uma comunicação de caráter institucional entre as organizações e o seu público-alvo (WhatsApp, 2023a, 2023b, 2023c).

Mais de dois bilhões de pessoas, em mais de 180 países, estão conectadas ao aplicativo, e o Brasil ocupa a segunda colocação de países com o número de aplicativos instalados, pois já são mais de 147 milhões de pessoas conectadas ao WhatsApp (Dourado, 2023; Furquim, 2023). Um dos motivos desse sucesso no Brasil é o envio gratuito de mensagens, sem taxas, e a quantidade de envio sendo necessário apenas se ter uma conexão com Internet, seja como pacote de dados móveis ou Wi-Fi, e também a criação de grupos de conversas, com até 1.024 usuários por grupo, benefícios estes que se sobrepõem, indubitavelmente, às trocas de mensagens por SMS, o qual tem um valor fixo cobrado pelas operadoras de telefonia e um número limite dos chamados ‘torpedos’.

No mês de abril de 2022, a Meta iniciou os testes de um novo recurso no WhatsApp: a criação de comunidades, que têm como objetivo categorizar, segmentar e ampliar o alcance dos grupos. Em novembro daquele ano, essa funcionalidade foi expandida para todos os usuários, mas, em virtude do período eleitoral, foi lançada no Brasil somente em janeiro de 2023. Um dos principais objetivos do recurso de criação de comunidades no

WhatsApp é planejar, reunir, organizar, administrar e moderar grupos de assuntos afins, que estão relacionados entre si, facilitando, desta feita, a comunicação remota com públicos distintos, mas que têm assuntos em comum, seja no nível pessoal, seja no nível institucional. Cada comunidade pode reunir até 50 grupos, com até cinco mil pessoas por comunidade, que podem ser de agrupamentos diferentes (Barros, 2023; Freitas, 2023; Merotto; Loubak, 2023; Tagiaroli, 2023).

Vale ressaltar que essa funcionalidade já existia em outros aplicativos de mensagens instantâneas concorrentes do WhatsApp, dentre eles o Telegram, então, para se manter atual e consolidado no mercado, a Meta incorporou esse novo recurso a fim de atender a uma demanda real dos seus usuários. Além disso, em setembro de 2023, a funcionalidade de canais foi disponibilizada pelo WhatsApp como uma estratégia de agregar ainda mais valor ao aplicativo e ampliar a vantagem competitiva sobre os seus concorrentes. Nesse sentido, a funcionalidade de canais já está presente em outros aplicativos de conversas instantâneas e tem como objetivo transmitir informações para seguidores de uma maneira mais direta. Não há uma quantidade mínima ou máxima de seguidores para os canais no WhatsApp, o que possibilita o seu alcance na tentativa de atingir a vários públicos.

Diferentemente da funcionalidade de uma lista de transmissão, na qual existe um limite de usuários e só quem pode participar é um usuário já salvo como contato, os canais funcionam de maneira aberta ao público em geral, e qualquer pessoa pode seguir determinado canal sem envolvimento com os administradores. No entanto, os canais do WhatsApp só permitem a comunicação unilateral, nos quais apenas os administradores podem compartilhar informações, sendo possível somente um administrador por canal (Gomes, 2023). Com isso, percebemos a necessidade de atualização das tecnologias, a fim de atender a uma nova demanda informacional e atrair cada vez mais público para os seus aplicativos.

Assim, com a criação e atualização dos seus serviços, o WhatsApp atrai um público diverso e consegue atender a todas as necessidades que seus usuários procuram em um aplicativo de troca de mensagens instantâneas. Rápido, simples e gratuito, o fluxo de informação que circula no WhatsApp é imenso, principalmente entre os grupos e as comunidades, recaindo aos administradores e moderadores, ou aos chamados *bots*, a responsabilidade de verificar quais tipos de informações são compartilhadas em um determinado grupo ou comunidade.

Nessa perspectiva, a imagem a seguir sintetiza, em forma de linha do tempo, a origem e o percurso de consolidação do aplicativo WhatsApp no mercado digital:

Imagem 6 – Linha do tempo das funcionalidades do aplicativo WhatsApp



Fonte: Elaborado pelos autores (2023), com arte disponível no site Canva.
Descrição da imagem disponível em: <https://g.co/gemini/share/22e86f08dd43>

Haja vista os inúmeros pontos positivos, e devido à sua praticidade e acessibilidade, o WhatsApp consolida-se como uma grande ferramenta para comunicação e divulgação de informações, tornando o seu uso democrático, mas que deve ser usufruído e administrado com responsabilidade e sob normas de conduta e privacidade próprias a cada grupo e comunidade criados e gerenciados no aplicativo.

No bojo dessa discussão, apresentaremos, a seguir, as etapas de testes de criação e gerenciamento de comunidades no WhatsApp, considerando uma biblioteca universitária como ambiente de prototipação desse serviço.

4.2 PROTÓTIPO DE SERVIÇO DE INFORMAÇÃO ATRAVÉS DO WHATSAPP

Com relação ao planejamento estratégico para a criação das comunidades no WhatsApp, recorreremos à análise SWOT no intuito de definir os pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças à implantação dessa proposta. Desta feita, a imagem a seguir ilustra cada uma das variáveis que podem contribuir para o sucesso ou fracasso dessa prestação de serviço na biblioteca:

Imagem 7 – Análise SWOT para a implantação do serviço de comunidades no WhatsApp



Fonte: Elaborado pelos autores (2023), com arte disponível no site Canva.
Descrição da imagem disponível em: <https://g.co/gemini/share/948637e32770>

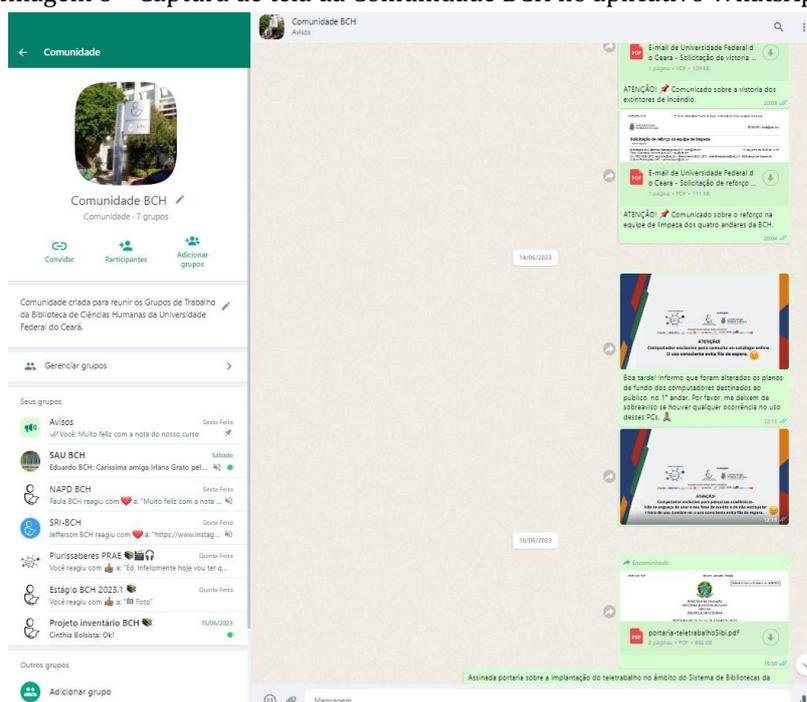
Nesse contexto, o *insight* em trabalhar com a proposta de comunidades no WhatsApp surgiu quando criamos e gerenciamos o grupo de trabalho destinado à comunicação com uma turma de estágio supervisionado, para a qual lançamos a ideia de explorar os recursos disponíveis no aplicativo, a fim de se elaborar um projeto de intervenção baseado em suas observações e vivências na biblioteca (Lima; Sousa, 2007).

Desse modo, a prototipação das comunidades iniciou-se no mês de maio de 2023, tão logo tivemos acesso às funcionalidades deste novo recurso no WhatsApp e passamos a explorar, a partir de então, as potencialidades de uso do aplicativo, partindo da criação de uma comunidade nomeada ‘Comunidade BCH’.

A etapa seguinte foi vincular a esta todos os grupos de trabalho administrados pela gestão da biblioteca, isto é, seis grupos no total, divididos conforme as equipes de trabalho que compunham cada seção ou projeto, a saber: 1. Seção de Atendimento ao Usuário; 2. Seção de Representação da Informação; 3. Núcleo de Acessibilidade; 4. Estágio Supervisionado; 5. Projeto Inventário Eletrônico; e 6. Projeto de Extensão Plurissaberes.

Oriunda dos testes realizados no WhatsApp, a imagem a seguir ilustra a vinculação dos grupos à Comunidade BCH:

Imagem 8 – Captura de tela da Comunidade BCH no aplicativo WhatsApp



Fonte: Extraído do WhatsApp Web (2023).

Descrição da imagem disponível em: <https://g.co/gemini/share/d5cdbad45d21>

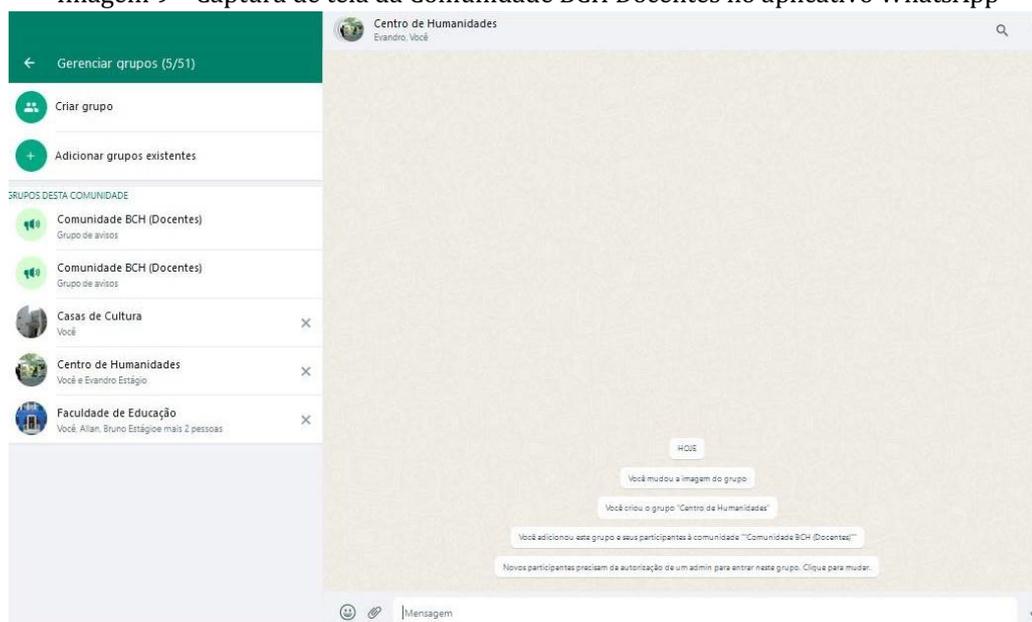
Durante o triênio 2020-2023, os grupos de trabalho internos referiam-se a cada seção da biblioteca, visando manter uma conversa mais rápida e fluida para alinhamento de atividades com a equipe de um setor específico, além de haver também os grupos com pessoas externas à biblioteca, que trabalhavam como parceiros nos projetos desenvolvidos em conjunto com outros setores, a exemplo da equipe de terceirizados, bolsistas, estagiários e voluntários.

Ao vincular os grupos de trabalho no WhatsApp à Comunidade BCH, o aplicativo criou, automaticamente, um grupo de Avisos, no qual apenas o administrador tinha a permissão de enviar mensagens, funcionalidade semelhante ao que ocorre com os canais no Telegram. Essa estratégia permite que o administrador centralize em um único grupo de Avisos todas as informações que sejam de interesse comum aos demais grupos vinculados, evitando, assim, o retrabalho ao disparar uma mesma informação em vários grupos da biblioteca. Caso haja um membro de algum dos grupos que queira tecer comentários ao aviso postado, basta encaminhar a mensagem diretamente para o grupo que participa. Desse modo, todos poderão interagir entre si, inclusive com o administrador.

Tendo como base os testes realizados internamente na biblioteca, passamos à etapa de prototipação de um novo serviço: a criação de comunidades no WhatsApp de

acordo com o segmento de público atendido. Para tanto, na captura de tela a seguir, veem-se as comunidades criadas, que representam as unidades acadêmicas atendidas pela biblioteca. Como protótipo, foram criados grupos destinados à participação de docentes do Centro de Humanidades, da Faculdade de Educação e das Casas de Cultura Estrangeira. Por sua vez, cada um desses grupos foi vinculado a uma comunidade criada e denominada 'Comunidade BCH (Docentes)':

Imagem 9 – Captura de tela da Comunidade BCH Docentes no aplicativo WhatsApp



Fonte: Extraído do WhatsApp Web (2023).

Descrição da imagem disponível em: <https://g.co/gemini/share/5fb6bdc7e457>

Dentre as unidades acadêmicas atendidas pela biblioteca, os representantes das Casas de Cultura Estrangeira, por meio de sua Coordenação Geral, foram o público escolhido para participar da fase de prototipação. Essa escolha justifica-se pelos seguintes motivos:

a) Parceria firmada com esse público durante os anos de pandemia, mais especificamente na tradução simultânea de eventos internacionais transmitidos pelo canal Plurissaberes no YouTube e pelos perfis da biblioteca no Facebook, Instagram e antigo Twitter;

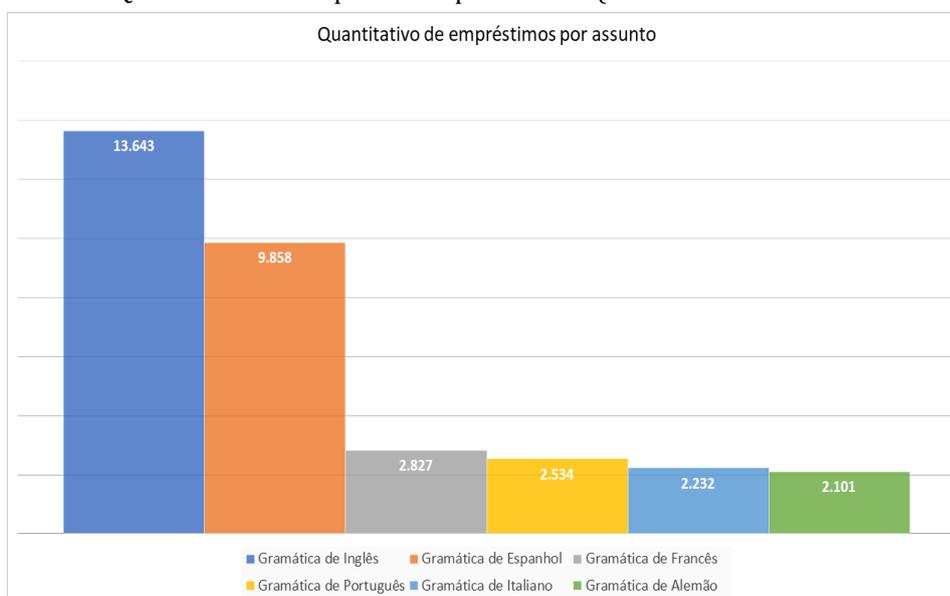
b) Planejamento do I Congresso Internacional das Casas de Cultura Estrangeira, o Interculturas UFC, a ser realizado na modalidade híbrida, com transmissão ao vivo em canal do YouTube;

c) Início da avaliação do acervo da Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira, na perspectiva do planejamento estratégico (Almeida, 2005), do desenvolvimento de coleções (Weitzel, 2013) e da disseminação seletiva de informação (Souto, 2010).

Com o objetivo de avaliarmos o acervo da Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira da UFC, a nossa primeira estratégia foi analisar dois relatórios emitidos pelo sistema Pergamum, sendo eles: relatório com o quantitativo total de títulos e exemplares e relatório com o total de empréstimos por classes da CDD (Classificação Decimal de Dewey). A partir dessa análise, considerando o mês de dezembro de 2023, identificamos que o acervo da Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira da UFC totalizava mais de 12 mil títulos distribuídos em quase 20 mil exemplares.

No que se refere à avaliação do acervo, com base no relatório emitido e analisado, constatamos que as gramáticas são os tipos de obra mais emprestados por assunto, na classe geral 400 da CDD, que se ramifica de acordo com cada idioma, os quais se inter-relacionam com cada Casa de Cultura Estrangeira. Nesse sentido, comprovamos que as gramáticas de Inglês e Espanhol são as mais demandadas na biblioteca desde a implantação do sistema Pergamum na UFC, no início dos anos 2000, seguidas das gramáticas de Francês, Português, Italiano e Alemão, respectivamente. O gráfico a seguir ilustra o total de empréstimos por classe da CDD, conforme relatório emitido pelo sistema Pergamum da UFC no mês de julho de 2023:

Gráfico 1 – Quantitativo de empréstimos por assunto (de acordo com as classes da CDD)



Fonte: Elaborado pelos autores (2024), com base em relatório do sistema Pergamum da UFC (2023).
Descrição do gráfico disponível em: <https://g.co/gemini/share/0be7430c3b2e>

Haja vista o quantitativo total de empréstimos, essas obras e assuntos se sobrepõem à busca pelos dicionários técnicos e idiomáticos e pelas obras de cunho literário, científico, histórico e biográfico. No entanto, estas também possuem a sua importância e demanda específica nas rotinas de atendimento, catalogação e indexação na biblioteca.

Em simultâneo à análise dos relatórios, planejamos envolver a comunidade docente das Casas de Cultura Estrangeira nos trabalhos de avaliação do acervo e do espaço físico destinado às atividades de gestão, atendimento ao público e circulação de material bibliográfico.

Para tanto, vislumbramos no WhatsApp a melhor estratégia de aproximar comunidade e biblioteca, almejando, principalmente, a transparência e a democratização sobre as tomadas de decisão para a gestão do acervo, perpassando pelas etapas do desenvolvimento de coleções, isto é: estudo da comunidade, seleção, aquisição, avaliação e desbastamento (Weitzel, 2013). Além destas, a aproximação com os docentes contribui satisfatoriamente com o planejamento estratégico das ações da biblioteca (Almeida, 2005), com as práticas de disseminação seletiva de informação (Souto, 2010) e com a efetiva implantação de um serviço de referência virtual (Accart, 2012).

A etapa seguinte à análise e avaliação foi encaminhar os relatórios e gráficos na comunidade do WhatsApp, a partir da qual iniciamos o diálogo com a Coordenação Geral das Casas de Cultura Estrangeira da UFC, que, por sua vez, teve autonomia na decisão de encaminhar para cada coordenação, isto é, para cada curso de idiomas, as informações estratégicas em nível de formação e desenvolvimento de coleções na biblioteca. Esse cenário possibilitou que cada coordenação e cada docente tivesse uma visão geral da avaliação do acervo na biblioteca e permitiu, ainda, o registro de novas demandas para a aquisição de títulos e para a busca por parcerias com editoras e livrarias no que concerne a acordos contratuais, visando à disponibilização, por doação ou consignação, de alguns exemplares dos livros adotados durante o semestre letivo das Casas de Cultura.

Por outro lado, a Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira da UFC ainda possui um acervo retrospectivo considerável, ou seja, há livros que se encontram disponíveis nas estantes, mas que ainda não estão cadastrados no sistema Pergamum. A maioria desses títulos é oriunda das antigas salas de leitura na época dos acervos descentralizados, formados antes da inauguração do atual prédio da biblioteca em 1996, cujos registros

permanecem documentados no livro de tomo das décadas de 70, 80 e 90. Dos títulos retrospectivos, soma-se uma média de cinco mil exemplares, os quais passaram ao *status* de desbastamento em 2023, sendo remanejados para estantes específicas, conforme preconiza Weitzel (2013).

Da mesma forma que os relatórios e gráficos, a listagem dos títulos em desbastamento seria encaminhada aos docentes das Casas de Cultura, incluindo o estado físico de cada exemplar, muitos deles mofados ou deteriorados em face do tempo. Contudo, para o efetivo descarte dessas obras, tendo em vista que se constituem patrimônio bibliográfico da UFC, do mesmo modo que os livros de tomo caracterizam-se como um documento arquivístico, entendemos que faz parte das atribuições da biblioteca notificar à comunidade as principais tomadas de decisão quanto à gestão dos acervos.

Para tanto, formulamos um serviço de alerta (Souto, 2010) através das comunidades e grupos do WhatsApp, com o intuito de, mais uma vez, trazer o corpo docente para o centro das decisões, ao lado da equipe da biblioteca. Nessa direção, além da avaliação do acervo, o uso do WhatsApp proporcionará uma efetiva disseminação seletiva de informação, na perspectiva do que é apresentado por Souto (2010), cuja publicação aborda, dentre outros aspectos relevantes, a definição de pacotes informacionais:

Os pacotes informacionais correspondem à representação de partes da informação potencial, que o sistema envia aos usuários, ou sua total inclusão, em mensagens resultantes do **cruzamento dos recursos informacionais com os perfis dos usuários**. O pacote informacional é o produto dos serviços de disseminação seletiva de informações (Souto, 2010, p. 16, grifo nosso).

Por conseguinte, pensando na prototipação de comunidades e grupos no WhatsApp, entendemos que deve ser levado em consideração cada segmento de público atendido pela biblioteca, a saber: docentes, técnico-administrativos em educação (TAEs), discentes e comunidade externa. Desta feita, cada um desses segmentos será contemplado com uma comunidade específica no WhatsApp e, vinculados a esta, haverá grupos divididos por assunto, os quais possibilitarão a entrega dos pacotes informacionais por meio da interação, em tempo real ou de forma assíncrona, com a equipe da biblioteca.

No que se refere à entrega de pacotes informacionais para o corpo docente das Casas de Cultura Estrangeira da UFC, conforme vimos anteriormente, os relatórios gerenciais, contratos com editoras e livrarias e a documentação sobre o planejamento de

eventos constituem-se em possibilidades de compartilhamento nas comunidades e grupos do WhatsApp, com a ressalva de que as informações não sejam de caráter sigiloso nos termos da legislação vigente.

Acerca da atuação dos TAEs nessa interação, vislumbramos o diálogo tendo em vista os processos que tramitam no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), o agendamento das atividades em comum entre as duas unidades, ou seja, entre a biblioteca e as Casas de Cultura, e o gerenciamento das mídias sociais, com a finalidade de produzir conteúdo e replicar postagens, vídeos e episódios de *podcast*. Certamente, o segmento de TAEs agregaria valor a essas ações junto à biblioteca.

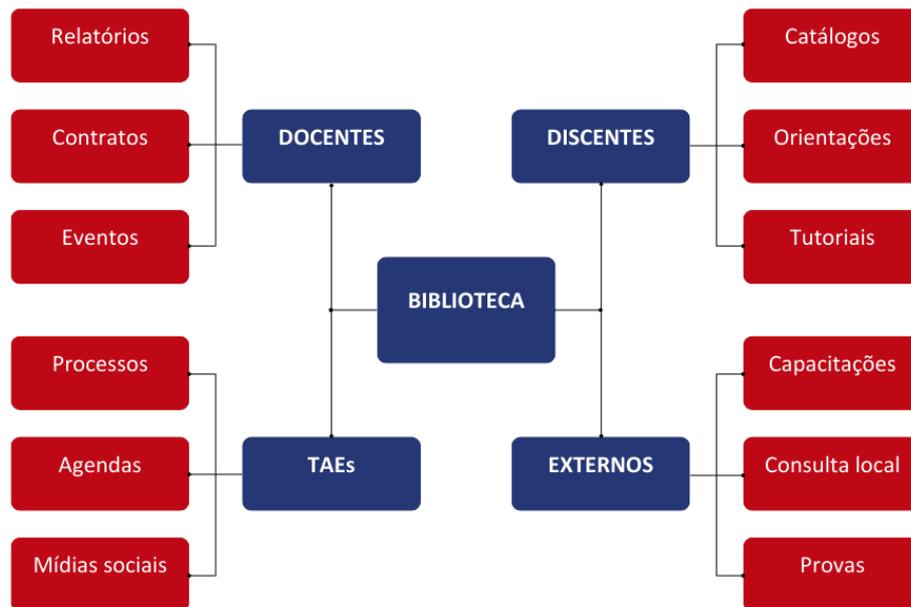
Como pacotes informacionais a serem entregues ao público discente, que será a maioria dos usuários atendidos e cujas comunidades e grupos no WhatsApp irão demandar um maior controle por parte dos administradores e moderadores, definimos os catálogos, as orientações gerais e os tutoriais. Nesse aspecto, inserimos o compartilhamento dos seguintes materiais e ações: catálogo de novas aquisições e dos títulos que compõem o acervo, realização de pesquisas de satisfação com o atendimento, agendamento de visita guiada no ambiente da biblioteca, orientações de natureza acadêmica, dentre elas, normalização de trabalhos acadêmicos e uso de bases de dados, e produção de material instrucional para ampla divulgação, tais como guias, *templates* e tutoriais.

Pensando na comunidade externa, que de igual modo demandará um maior controle por parte dos administradores e moderadores, os grupos abertos no WhatsApp viabilizarão o compartilhamento de informações acerca das capacitações promovidas pela biblioteca e pelas Casas de Cultura, além das orientações gerais para a consulta local ao acervo e para a disponibilização e arquivamento das provas de seleção e de proficiência que são organizadas e aplicadas semestralmente nas Casas de Cultura Estrangeira da UFC.

Dessa maneira, todas as ações favorecem a proximidade com o público e tornam o ambiente da biblioteca mais dinâmico, exercendo, assim, interações mútuas que ressignificam a infraestrutura física e tecnológica dessa organização, incluindo a gestão e o atendimento por WhatsApp, que teve início no ano de 2018 e se tornou uma das prioridades em 2023. E como vimos, o WhatsApp está inserido na rotina de trabalho sob duas perspectivas: facilitar a comunicação remota intersetorial e promover o diálogo e a aproximação com a comunidade acadêmica atendida pela biblioteca universitária.

A fim de embasar essa prototipação de serviço de informação, elaboramos um mapa conceitual de como a disseminação seletiva de informação poderá ser efetivada por meio da criação de comunidades e grupos no WhatsApp, segmentadas de acordo com o público atendido pela biblioteca. Ilustramos, então, os *stakeholders* envolvidos na ação e os pacotes informacionais propostos neste artigo:

Imagem 10 – Pacotes informacionais para envio nas comunidades e grupos criados no WhatsApp



Fonte: Elaborado pelos autores (2024), com arte disponível no site Canva.
Descrição da imagem disponível em: <https://g.co/gemini/share/07a36ed3cde3>

Por fim, ressaltamos que a conta da biblioteca na versão WhatsApp Business passou a ser administrada desde o ano de 2018, cujo número de telefone cadastrado foi o do setor de atendimento. Entrementes, até a conclusão deste artigo, o recurso de comunidades ainda não permanece disponível na versão Business, o que implica na necessidade de a biblioteca adotar um número de celular próprio. Por esse motivo, haja vista a prototipação do serviço, o número escolhido foi o do *chip* destinado para uso interno da gestão da biblioteca durante o triênio 2020-2023.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Consideramos a Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira como uma biblioteca universitária que possui um perfil distinto das demais unidades do Sistema de Bibliotecas da UFC. De fato, trata-se de uma biblioteca que atende a um projeto de extensão consolidado há anos na universidade, atualmente em fase de transição para se tornar um

projeto de desenvolvimento institucional, o que ampliará cada vez mais os horizontes de atuação dessa unidade acadêmica. Imersa em um cenário igualmente em transição, entendemos que vale a reflexão de que bibliotecas não se extinguem, pois bibliotecas se ampliam e engajam comunidades.

Propusemos, então, um serviço de informação destinado ao atendimento remoto por meio do aplicativo WhatsApp, no qual a criação, administração e moderação de comunidades e grupos poderão ressignificar a atuação da referida biblioteca universitária. Com isso, almejamos que o protótipo apresentado neste artigo sirva de modelo para a implantação do serviço em outras bibliotecas.

Tendo em vista as possibilidades de estudos futuros, vislumbramos a necessidade de se realizar uma revisão de literatura utilizando a estratégia de busca “serviço AND referência AND virtual”, com o intuito de expandir os resultados das publicações e de lançar novas discussões teóricas referentes ao atendimento remoto em bibliotecas. Outrossim, comparar os aplicativos WhatsApp e Telegram na perspectiva da efetividade relacionada às funcionalidades para comunicação remota poderá se tornar uma temática com potencial de pesquisa aplicado a bibliotecas. Do mesmo modo, a interação e as questões lançadas nas comunidades e nos grupos de WhatsApp poderão ser estudadas conforme os preceitos da netnografia, pesquisa participante e cocriação de valor.

REFERÊNCIAS

ACCART, J. P. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Tradução: Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2012.

ALMEIDA, M. C. B. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. rev. e ampl. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2005.

ARAUJO, E. M.; SILVA, E. G. Design Thinking para serviços e produtos da Biblioteca da EESC/USP durante a pandemia de COVID-19. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 20, p. 1-15, 2024. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/2050>. Acesso em: 3 jan. 2025.

BARROS, M. WhatsApp lança Comunidades no Brasil; conheça o recurso. **Olhar Digital**, 26 jan. 2023. Disponível em: <https://olhardigital.com.br/2023/01/26/internet-e-redes-sociais/whatsapp-lanca-comunidades-no-brasil-conheca-o-recurso>. Acesso em: 6 maio 2023.

BRITO, T. Há mais de 60 anos, Casas de Cultura da UFC conectam estudantes do Ceará com outros idiomas e novas oportunidades. **Portal de Notícias G1**, Fortaleza, 2024. Disponível em: <https://g1.globo.com/ce/ceara/educacao/noticia/2024/09/01/ha-mais-de-60-anos-casas-de-cultura-da-ufc-conectam-estudantes-do-ceara-com-outros-idomas-e-novas-oportunidades.ghtml>. Acesso em: 1º set. 2024.

COSTA, M. M. As Bibliotecas Brasileiras em 2018: resultados da técnica de delfos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 74-93, jan./mar. 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22765>. Acesso em: 3 jan. 2025.

CUENCA, A. M. B.; ALVAREZ, M. C. A.; FERRAZ, M. L. E. F.; GARBIN, V. L. O usuário remoto de uma biblioteca acadêmica na área de saúde pública. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 13, n. 2, p. 91-109, jul./dez. 2003. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/view/92>. Acesso em: 3 jan. 2025.

DOURADO, B. Ranking: as redes sociais mais usadas no Brasil e no mundo em 2023, com insights, ferramentas e materiais. **Resultados Digitais**, Florianópolis, 16 mar. 2023. Disponível em: <https://resultadosdigitais.com.br/marketing/redes-sociais-mais-usadas-no-brasil>. Acesso em: 25 jun. 2023.

FREITAS, F. WhatsApp Comunidades, para criação de grupos com 5 mil pessoas, chega no Brasil. **Tecnoblog**, 27 jan. 2023. Disponível em: <https://tecnoblog.net/noticias/2023/01/27/whatsapp-comunidades-para-criacao-de-grupos-com-5-mil-pessoas-chega-no-brasil>. Acesso em: 6 maio 2023.

FURQUIM, T. Além do Brasil, em quais outros países o WhatsApp é popular? Editado por Douglas Ciriaco. **Canal Tech**, 4 mar. 2023. Disponível em: <https://canaltech.com.br/apps/alem-do-brasil-em-quais-outros-paises-o-whatsapp-e-popular>. Acesso em: 25 jun. 2023.

GOMES, H. S. WhatsApp estreia no Brasil os Canais, que mudam o app como você o conhece. **Tilt UOL**, São Paulo, 13 set. 2023. Disponível em: <https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2023/09/13/whatsapp-estrela-no-brasil-os-canais-que-mudam-o-app-como-voce-o-conhece.htm>. Acesso em: 20 set. 2023.

HOHENDORFF, J. V. Como escrever um artigo de revisão de literatura. *In*: KOLLER, S. H.; COUTO, M. C. P. P.; HOHENDORFF, J. V. (org.). **Manual de produção científica**. Porto Alegre: Penso, 2014. cap. 2, p. 39-54.

LIMA, M. S. L.; SOUSA, A. L. L. Atividade de estágio e projeto de intervenção. *In*: CUNHA, G. M.; HOLANDA, P. H. C.; VASCONCELOS, C. L. (org.). **Estágio supervisionado: questões da prática profissional**. Fortaleza: Edições UFC, 2007. p. 115-126.

MEROTTO, L.; LOUBAK, A. L. WhatsApp começa a liberar função 'Comunidades' no Brasil; saiba mais. **TechTudo**, 26 jan. 2023. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/noticias/2023/01/whatsapp-comeca-a-liberar-funcao-comunidades-no-brasil-saiba-mais.ghtml>. Acesso em: 6 maio 2023.

NIVER BCH. Palestrante: Norma Helena Pinheiro de Almeida. Fortaleza: Biblioteca de Ciências Humanas da UFC, 2021. 1 vídeo (128 min). Publicado pelo canal Plurissaberes. Disponível em: <https://youtu.be/AyAS2MktOTE>. Acesso em: 18 maio 2024.

ROKICKI, C. C.; BENTO, E. J.; MIGOTTO, T. S. B. Atendimento remoto das bibliotecas via Microsoft Teams: relato de experiência do Senac São Paulo. **Senac.DOC: Revista de Informação e Conhecimento**, Rio de Janeiro, v. 6, n. esp., p. 41-63, 2021. Disponível em: <https://www.senacdoc.senac.br/doc/article/view/82>. Acesso em: 3 jan. 2025.

SILVA, A. P. L.; RAMOS, J. L. C.; DUARTE, F. R.; RODRIGUES, K. O. Ambiente virtual de integração entre a educação a distância e as bibliotecas universitárias das instituições participantes da Universidade Aberta do Brasil. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**,

Campinas, v. 22, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.20396/rdbci.v22i00.8676582>. Acesso em: 3 jan. 2025.

SOUTO, L. F. **Informação seletiva, mediação e tecnologia**: a evolução dos serviços de disseminação seletiva da informação. Rio de Janeiro: Interciência, 2010.

SOUZA, C. B. S.; FREIRE, G. H. A. Inovação em biblioteca universitária pública no Brasil: um estudo sobre o sistema de bibliotecas da Universidade Federal do Rio de Janeiro (SIBI UFRJ). **Revista EDICIC**, San Jose, v. 2, n. 2, p. 1-15, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.62758/re.v2i2.131>. Acesso em: 3 jan. 2025.

TAGIAROLI, G. WhatsApp libera criação de Comunidades no Brasil; saiba como funciona. **Tilt UOL**, São Paulo, 26 jan. 2023. Disponível em: <https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2023/01/26/whatsapp-comunidades-brasil.htm>. Acesso em: 6 maio 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. **BiblioNotícias**: Boletim Informativo do Sistema de Bibliotecas da UFC. Fortaleza: BU/UFC, 1988-. Disponível em: <https://biblioteca.ufc.br/pt/publicacoes/biblionoticias>. Acesso em: 12 mar. 2024.

WEITZEL, S. R. **Elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias**. 2. ed. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2013.

WHATSAPP. **Sobre o WhatsApp**. [S. l.], 2023a. Disponível em: <https://www.whatsapp.com/about>. Acesso em: 9 jun. 2023.

WHATSAPP Business: guia completo para atender melhor e vender mais com a conta comercial do WhatsApp. **Resultados Digitais**, Florianópolis, 4 maio 2023b. Disponível em: <https://resultadosdigitais.com.br/marketing/whatsapp-business>. Acesso em: 25 jun. 2023.

WHATSAPP no Brasil: números atuais e as oportunidades comerciais do app. **Sinch Engage**, [S. l.], 16 mar. 2023c. Disponível em: <https://engage.sinch.com/pt-br/blog/whatsapp-no-brasil>. Acesso em: 26 jun. 2023.