

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO

RACHEL INÊS DA SILVA

GESTÃO DE REDES SOCIAIS PARA A BIBLIOTECA UFTM COMO FERRAMENTA  
DE PROMOÇÃO DOS SERVIÇOS E INTERAÇÃO COM A COMUNIDADE  
ACADÊMICA

Uberaba

2023

RACHEL INÊS DA SILVA

GESTÃO DE REDES SOCIAIS PARA A BIBLIOTECA UFTM COMO FERRAMENTA  
DE PROMOÇÃO DOS SERVIÇOS E INTERAÇÃO COM A COMUNIDADE  
ACADÊMICA

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu, Mestrado Profissional em Inovação Tecnológica, Universidade Federal do Triângulo Mineiro, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Inovação Tecnológica apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Inovação Tecnológica, Orientadora: Profa. Dra. Ana Claudia Granato Malpass  
Coorientadora: Profa. Dra. Beatriz Gaydeczka

Uberaba  
2023

**Catálogo na fonte: Biblioteca da Universidade Federal do  
Triângulo Mineiro**

S583g Silva, Rachel Inês da  
Gestão de redes sociais para a Biblioteca UFTM como ferramenta de promoção dos serviços e interação com a comunidade acadêmica / Rachel Inês da Silva. -- 2023.  
81 f. : il., fig., graf., tab.

Dissertação (Mestrado Profissional em Inovação Tecnológica) --  
Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Uberaba, MG, 2023  
Orientadora: Profa. Dra. Ana Cláudia Granato Malpass  
Coorientadora: Profa. Dra. Beatriz Gaydezka

1. Bibliotecas universitárias - Manuais, guias, etc. 2. Redes sociais.  
3. Serviços de informação. 4. Divulgação de informação. I. Malpass,  
Ana Cláudia Granato. II. Universidade Federal do Triângulo Mineiro.  
III. Título.

CDU 027.7

RACHEL INÊS DA SILVA

**GESTÃO DE REDE SOCIAL PARA A BIBLIOTECA UFTM COMO FERRAMENTA DE PROMOÇÃO DOS SERVIÇOS E INTERAÇÃO COM A COMUNIDADE ACADÊMICA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação Profissional em Inovação Tecnológica da Universidade Federal do Triângulo Mineiro como requisito parcial para obtenção do título de mestre.

Uberaba, 31 de julho de 2023

**Banca Examinadora:**

Dra. Ana Cláudia Granato Malpass – Orientador  
Universidade Federal do Triângulo Mineiro

Dra. Mariangela Torreglosa Ruiz Cintra  
Universidade Federal do Triângulo Mineiro

Dra. Carla Alessandra de Oliveira Nascimento  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro



Documento assinado eletronicamente por ANA CLAUDIA GRANATO MALPASS, Professor do Magistério Superior, em 31/07/2023, às 16:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#) e no art. 34 da [Portaria Reitoria/UFTM nº 165, de 16 de junho de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por MARIANGELA TORREGLOSA RUIZ CINTRA, Professor do Magistério Superior, em 31/07/2023, às 16:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#) e no art. 34 da [Portaria Reitoria/UFTM nº 165, de 16 de junho de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por Carla Alessandra de Oliveira Nascimento, Usuário Externo, em 31/07/2023, às 16:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#) e no art. 34 da [Portaria Reitoria/UFTM nº 165, de 16 de junho de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.ufm.edu.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.ufm.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador 1048985 e o código CRC CED96B69.

Dedico este trabalho:

A Deus, que me dá forças continuamente.

Aos meus pais José e Inês pelo exemplo de força e determinação.

Aos meus irmãos, irmã, cunhado e cunhadas pelo apoio e união em todos os  
momentos.

Ao meu esposo Agnaldo e ao meu filho Rafael pelo companheirismo, incentivo e  
apoio.

## AGRADECIMENTOS

À Professora Dra. Ana Claudia Granato Malpass, pela confiança, pela competência, pela pessoa humana a quem manifesto minha gratidão pela compreensão, serenidade e carinho sempre!

À Professora Dra. Beatriz Gaydeczka, pelo apoio.

A todos os professores do PMPIT pelos ensinamentos.

À CAPES.

Aos bibliotecários da UFTM pelo incentivo. À Sônia e Amanda pelo auxílio no decorrer deste trabalho.

À minha família e amigos que sempre estão presentes em todos os momentos.

## RESUMO

Os avanços tecnológicos, principalmente no âmbito informacional, se desenvolvem rapidamente, tornando necessário que as instituições acompanhem esse desenvolvimento em seus ambientes. A utilização das tecnologias de comunicação e informação em bibliotecas universitárias é uma realidade em evolução constante, que contribui efetivamente para o conhecimento acadêmico. As Bibliotecas Universitárias (BUs) são espaços estratégicos de disseminação da informação e promoção do conhecimento e devem sugerir o desenvolvimento de condições para mediar informações que se relacionam com os objetivos da instituição mantenedora, conciliadas ao ensino, pesquisa e extensão. As bibliotecas devem avaliar as mudanças educacionais, conhecer as inovações na área para aprimorar, adequar seus serviços para maior qualidade no atendimento aos usuários. Faz parte da realidade dos docentes e discentes o uso das redes sociais, por isso, a biblioteca deve explorar essas ferramentas, visando maior visibilidade e alcance diante da comunidade acadêmica. Os *sites* de redes sociais possibilitam maior disseminação de informação, de interação, de divulgação de serviços oferecidos pela Biblioteca. O presente estudo objetiva a criação de manual para gestão de redes sociais, e, para subsidiá-la, foi realizada uma pesquisa documental, com verificação das redes sociais (Instagram, Facebook, Youtube e Twitter) das bibliotecas Centrais ou sistemas de bibliotecas das 67 (sessenta e sete) Universidades Federais. Foram observados os conteúdos das redes sociais dessas bibliotecas, visando a garantia do avanço da potencialidade dessas tecnologias e seu uso de forma eficiente. Verificou-se que mais de 70% utilizam as redes sociais Instagram e Facebook. Pouco mais de 50% delas utilizam o Youtube e pouco mais de 30% das bibliotecas utilizam o Twiter. Apenas 10,4% não utilizam nenhuma rede social. Foi elaborado manual com diretrizes para guiar o uso da rede social e promover a integração dos profissionais envolvidos na condução dos trabalhos.

**Palavras-chave:** Bibliotecas Universitárias; redes sociais; serviços de informação; manual; divulgação de informação.

## ABSTRACT

Technological advances, especially in the field of information, develop rapidly, making it necessary for institutions to keep up with this development in their environments. The use of communication and information technologies in university libraries is a reality in constant evolution that effectively contributes to academic knowledge. The University Libraries (BUs) are strategic spaces for the dissemination of information and promotion of knowledge and must suggest the development of conditions to mediate information that is related to the objectives of the holding institution, conciliated with teaching, research and extension. Libraries must evaluate the educational changes, get to know the innovations in the area in order to improve and adapt their services for a better quality service to users. The use of social networks is part of the teachers' and students' reality; therefore, the library must explore these tools, aiming at a greater visibility and reach before the academic community. Social networking sites enable greater dissemination of information, interaction, and dissemination of services offered by the library. The present study aims to create a manual for social network management, and to support it, a documentary research was carried out, checking the social networks (Instagram, Facebook, Youtube and Twitter) of the Central Libraries or library systems of the 67 (sixty seven) Federal Universities. The contents of the social networks of these libraries were observed, aiming to ensure the advancement of the potentiality of these technologies and their efficient use. It was found that over 70% use the social networks Instagram and Facebook. Just over 50% of them use Youtube and just over 30% of libraries use Twiter. Only 10.4% do not use any social network. A manual was prepared with guidelines to guide the use of the social network and promote the integration of the professionals involved in conducting the works.

**Keywords:** University Libraries; social networking; library services; handbook; information dissemination.



## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>8</b>
<b>2</b>	<b>BIBLIOTECAS E REDES SOCIAIS</b> .....	<b>10</b>
2.1	BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E NECESSIDADE DE ADAPTAÇÃO DIANTE DOS AVANÇOS TECNOLÓGICOS.....	10
2.2	BIBLIOTECAS DA UFTM .....	12
<b>2.2.1</b>	<b>Biblioteca Central</b>	<b>13</b>
<b>2.2.2</b>	<b>Biblioteca Setorial Univerdecidade</b>	<b>14</b>
<b>2.2.3</b>	<b>Biblioteca do campus universitário de Iturama</b>	<b>14</b>
2.3	PRESENÇA DIGITAL NAS BIBLIOTECAS.....	15
<b>3</b>	<b>BENCHMARKING EM BIBLIOTECAS</b> .....	<b>18</b>
<b>4</b>	<b>A PESQUISA: PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	<b>20</b>
4.1	COLETA DE DADOS.....	20
4.2	ANÁLISE DE DADOS.....	21
<b>4.2.1</b>	<b>Redes sociais utilizadas pelas bibliotecas das IES</b> .....	<b>21</b>
<b>4.2.2</b>	<b>Conteúdo das redes sociais das bibliotecas das IES</b> .....	<b>22</b>
<b>4.2.3</b>	<b>Formato das publicações nas redes sociais</b> .....	<b>22</b>
<b>4.2.4</b>	<b>Tipo de mídia nas publicações das redes sociais</b> .....	<b>23</b>
<b>4.2.5</b>	<b>Atualização das redes sociais</b> .....	<b>23</b>
<b>5</b>	<b>DIRETRIZES PARA ATUAÇÃO EM REDES SOCIAIS EM BIBLIOTECAS</b>	<b>25</b>
5.1	PLANEJAMENTO.....	25
5.2	ASPECTOS CONSIDERADOS PARA AS DIRETRIZES.....	26
5.3	O MANUAL.....	27
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>29</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>32</b>
	<b>APÊNDICE A - Redes sociais nas universidades federais e formato de suas publicações</b> .....	<b>35</b>
	<b>APÊNDICE B - Tipo e publicações nas redes sociais</b> .....	<b>44</b>
	<b>APÊNDICE C – Formulário</b> .....	<b>48</b>
	<b>APÊNDICE D – Manual</b> .....	<b>51</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A utilização das tecnologias de comunicação e informação em Bibliotecas Universitárias (BUs) é uma realidade em evolução constante que contribui efetivamente para o conhecimento acadêmico. De acordo com Barros (2018), as Bibliotecas Universitárias devem sugerir o desenvolvimento de condições para mediar informações que se relacionam com os objetivos da instituição mantenedora, conciliadas ao ensino, pesquisa e extensão – tripé da formação da Universidade. No âmago de todo essa conjuntura de produção de conhecimento, a Biblioteca Universitária detém – dentre outras – funções científicas, sociais, culturais e educacionais relevantes, além de arcar também com a postura de gerenciar e disponibilizar o conhecimento.

Muitos membros da comunidade acadêmica não conhecem a Biblioteca<sup>1</sup> e os serviços oferecidos. Com o intuito de melhorar o relacionamento da Biblioteca com os usuários e aumentar a visibilidade dos serviços e produtos que são oferecidos, surgiu o interesse de utilizar as redes sociais como aliadas para estreitar os laços da Biblioteca com os usuários.

Faz parte da realidade dos discentes o uso das redes sociais, por isso, a biblioteca deve explorar essas ferramentas, visando maior visibilidade e alcance perante a comunidade acadêmica. Os *sites* de redes sociais possibilitam maior disseminação da informação e divulgação dos serviços oferecidos pela biblioteca, e possibilita uma crescente interação com toda a comunidade acadêmica (BATISTA, 2016).

A definição deste tema para pesquisa no Programa de Mestrado Profissional em Inovação Tecnológica (PMPIT), da Universidade Federal do Triângulo Mineiro, se justifica por estar de modo direto relacionado com ao contexto interdisciplinar da Ciência da Informação, que tem como escopo examinar, reunir, classificar, manipular, fazer o armazenamento, recuperação e disseminação da informação. A temática atende ao foco escolhido dentro da Linha Propriedade Intelectual, Projeto Inovação no Serviço Público, Área de Pesquisa Inovação, em todas as suas formas, em prol do serviço público.

---

<sup>1</sup> Para este trabalho, adota-se Biblioteca em referência às Bibliotecas da UFTM e biblioteca para falar sobre o espaço de forma geral.

Os investimentos da instituição nas bibliotecas em recursos humanos, acervo, assinatura de plataforma digital de livros, devem ser mais bem usufruídos pela comunidade acadêmica, que, muitas vezes, desconhece e não utiliza os recursos oferecidos pelas bibliotecas. A relevância deste estudo consiste em demonstrar como as redes sociais podem promover maior divulgação dos serviços das Bibliotecas e melhor utilização dos recursos investidos no serviço público.

O objetivo geral do estudo é elaborar um planejamento para implantação de redes sociais para a Biblioteca da UFTM como estratégia de gestão e as diretrizes, para sua utilização como instrumento de divulgação dos produtos e serviços oferecidos.

Os objetivos específicos são: mapear as BUs de Universidades Federais (UF) que e como fazem uso de redes sociais (redes sociais mais comuns, emprego de imagens, textos, vídeos, frequência e tipo de posts, quantidade dos comentários, como periodicidade e qualidade de publicações), criar um instrumento para gestão de redes sociais para a Biblioteca a fim de promover interação da Biblioteca com a comunidade interna e externa e a utilização mais eficiente dos recursos investidos na Biblioteca.

## 2 BIBLIOTECAS E REDES SOCIAIS

Os temas que envolvem esse trabalho: redes sociais, bibliotecas universitárias, tecnologias da informação são conceituados em seguida, para elaboração da reflexão dos elementos envolvidos.

As tecnologias digitais de informação e comunicação (TDICs) alteraram os processos de comunicação científica, trazendo transformações significativas que foram assimiladas pela comunidade científica.

A entrada em cena das tecnologias de informação e comunicação (TIC) no final do século XX e início do século XXI, especialmente da Internet e da Web, vem produzindo sensíveis alterações nos processos tradicionais de comunicação científica, alterando padrões e comportamentos, introduzindo uma série de mudanças e abordagens, possibilitando novas formas de produção, circulação, disseminação, recuperação e uso da informação - listas de discussão, bibliotecas digitais, laboratórios virtuais, arquivos abertos e, mais recentemente, blogs e redes sociais (PRINCIPE, 2013, p. 199).

As redes sociais facilitam a comunicação e a disseminação da informação, sendo consideradas, de acordo com Bueno (2015), mecanismos formados por indivíduos com alguma relação e entrosamento entre si, os quais colaboram nos ambientes e instrumentos de mídias sociais que, por sua vez, se apoiam em definições como colaboração, replicação, fluxo, agilidade, conexões, cooperação, interação e envolvimento.

Atualmente, as redes sociais se encontram em todos os segmentos da sociedade e possibilitam maior interação de forma rápida, instantânea e participativa, apresentando novas rotinas de comunicação e informação, expandindo a visibilidade e a abrangência dos serviços e recursos oferecidos.

Dessa forma, as redes sociais podem promover e divulgar as atividades da Biblioteca no próprio espaço dos usuários, tornando mais eficaz a comunicação e a interação da Biblioteca com os usuários.

## 2.1 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E NECESSIDADE DE ADAPTAÇÃO DIANTE DOS AVANÇOS TECNOLÓGICOS

As BUs são ambientes responsáveis por ofertar recursos informacionais e acesso à informação para atender às necessidades informacionais dos usuários e exercem um papel importante no processo de produção de conhecimento e desenvolvimento científico.

Sendo espaços de difusão do conhecimento por excelência, Nunes e Carvalho (2016), mencionam que as bibliotecas universitárias, bem como os demais centros de informação, têm se desenvolvido, com o decorrer do tempo, para satisfazer não somente às necessidades de informação dos diversos públicos, como também no sentido de participar das mudanças no domínio das TDICs, bem como das transformações de comportamento dos usuários, sempre mais *online* e conectados.

Sobre a necessidade de as bibliotecas acompanharem as mudanças tecnológicas, Morigi e Pavan (2004, p. 121), afirma que:

As bibliotecas como instituições sociais são partes integrantes da sociedade. Como tais, também acompanham os processos de desenvolvimento econômico, social e tecnológico. No mundo contemporâneo, as bibliotecas passaram a utilizar técnicas e processos automatizados e, amparadas pelo conhecimento científico, começaram a dar um tratamento diferente em relação ao armazenamento, registro, disseminação e recuperação da informação.

Essa evolução das bibliotecas ocorre em relação à tecnologia e no aperfeiçoamento da experiência e desenvoltura na interatividade do usuário com a biblioteca, conforme Barros (2018).

De acordo com Bacalini e Silva (2015), novas demandas aparecem na universidade devido às novas tecnologias como gestão de acervos digitais, criação de diferentes tipos de comunicação e outras. Além das mudanças nas demandas, os usuários também mudaram seus hábitos.

A utilização de redes sociais pelas Bibliotecas permite maior alcance e visibilidade perante a comunidade acadêmica, complementa o ensino e a aprendizagem, além de proporcionar o reconhecimento da Biblioteca no ambiente

*online*, sensibilizando um maior número de usuários que, muitas vezes, desconhecem sua existência (BATISTA, 2016).

Para que as informações sejam transformadas em conhecimento, faz-se necessário que as pessoas façam uso dela e por isso:

[...] é essencial que a biblioteca busque conhecer a percepção dos usuários sobre os produtos e serviços prestados, para que a unidade informacional se adeque às necessidades informacionais de seu público. A inclusão das mídias sociais na estratégia para uma boa comunicação pode eliminar inúmeras barreiras no que se refere aos custos, distribuição da informação e conquista de novos usuários (ARAÚJO; FREIRE; CÔRTEZ, 2018, p. 545).

A biblioteca universitária deve proporcionar diversidade, democratização e acesso à informação. Percebe-se que é necessário propor formas de se aproximar do público, engajá-lo nas atividades desenvolvidas por esse ambiente de conhecimento. A Biblioteca deve ser presente também no ambiente virtual, deve avaliar as mudanças educacionais, conhecer as inovações na área educacional, aprimorar e adequar seus serviços para garantir qualidade no atendimento aos clientes (ARAÚJO; FREIRE; CÔRTEZ, 2018). O acesso às redes sociais institucionais proporcionará agilidade e eficácia no atendimento por se tratar de ferramentas de grande alcance e usabilidade no meio acadêmico.

## 2.2 BIBLIOTECAS DA UFTM

“As Bibliotecas da UFTM buscam viabilizar de forma eficiente o acesso à informação através de seu acervo e estrutura, prestar serviços de informação técnico-científica e contribuir para o desenvolvimento do ensino, pesquisa e extensão.” (UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO, 2023).

A UFTM tem atualmente três Bibliotecas:

- a) Biblioteca Central, que está localizada na Rua Frei Paulino, 30, Bairro Abadia, Uberaba (MG);
- b) Biblioteca Setorial da Univerdecidade, localizada na Avenida Doutor. Randolpho Borges, Univerdecidade, Uberaba (MG);
- c) Biblioteca do Campus Universitário de Iturama, localizada na Avenida Antônio Baiano, 150, Cidade Nova, Iturama (MG).

As Bibliotecas da UFTM atendem a comunidade acadêmica e também a comunidade externa. Tem espaços destinados ao acervo de livros e periódicos, estudo individual e em grupo, computadores.

Elas oferecem vários produtos e serviços prestados *in loco* e também *online*: empréstimos de livros e outros materiais, catalogação na fonte (elaboração de ficha catalográfica), comutação bibliográfica, levantamento bibliográfico, normalização bibliográfica de trabalhos de conclusão de curso de graduação, dissertações, teses, artigos, orientação à pesquisa em bases de dados, visita orientada, indexação de artigos em revista científica, acesso à biblioteca digital e vários outros serviços de informação, para atendimento às necessidades informacionais dos usuários.

### 2.2.1 Biblioteca Central

A Biblioteca Central presta orientação técnica sobre o desenvolvimento de todas as atividades em todas as Bibliotecas da UFTM.

O acervo da Biblioteca Central é voltado para os cursos de Medicina, Enfermagem, Fisioterapia, Educação Física, Nutrição, Biomedicina, Terapia Organizacional, Psicologia, Serviço Social, Letras, Geografia e História.

Figura 1 – Biblioteca Central



Fonte: Da autora, 2023

### 2.2.2 Biblioteca Setorial Univerdecidade

A Biblioteca da Univerdecidade é setorial, vinculada à Biblioteca Central.

O acervo da Biblioteca Setorial atende aos cursos de Engenharia Ambiental, Engenharia Química, Engenharia Civil, Engenharia Elétrica, Engenharia de Produção, Engenharia de Alimentos, Engenharia de Produção, Física, Química, Ciências Biológicas, Matemática, Licenciatura em Educação do Campo.

Figura 2 – Biblioteca Setorial Univerdecidade



Fonte: Da autora, 2023

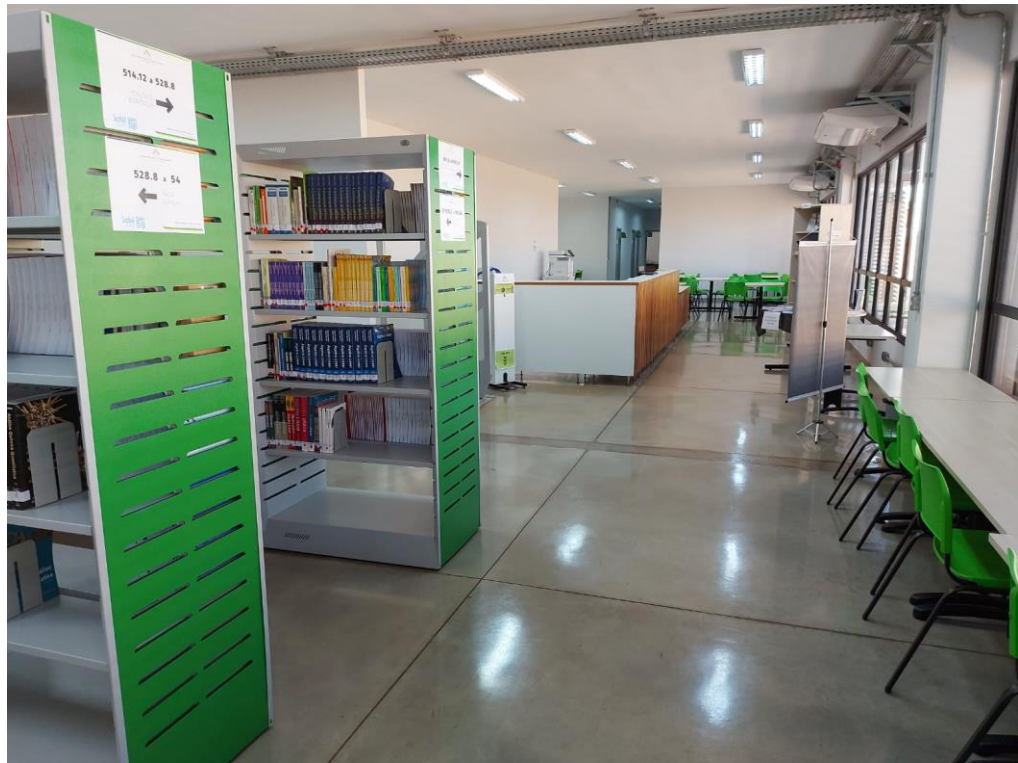
### 2.2.3 Biblioteca do campus universitário de Iturama

A Biblioteca do Campus Universitário de Iturama atende os cursos de Agronomia, Ciências Biológicas e Química.

A Biblioteca de Iturama não é hierarquicamente vinculada à Biblioteca Central, é vinculada à Coordenadoria de Ensino do Campus de Iturama.



Figura 3 – Biblioteca do Campus Universitário de Iturama



Fonte: Da autora, 2023

### 2.3 PRESENÇA DIGITAL NAS BIBLIOTECAS

Estudos recentes destacam a importância e a necessidade de se criar uma presença digital de BUs “que ofereça produtos e serviços de informação que atendam às necessidades da comunidade onde atua” (PRADO; CORREA, 2016).

Essa presença digital nas Bibliotecas

aplica-se ao universo das bibliotecas em geral, contudo, de forma mais específica, aplica-se com propriedade às bibliotecas universitárias levando em consideração seu importante papel na construção do conhecimento científico e seu envolvimento com a pesquisa, o ensino e a extensão. Estar presente no mundo digital representa a possibilidade de tornar a biblioteca conhecida, criar e manter redes de comunicação e informação, ampliar seu espectro de inserção na sociedade e atingir um público ainda maior para além de suas paredes (PRADO; CORREA, 2016, p. 169).

Gulka, Lucas e Correa (2018, p. 66) também defendem a importância da presença digital nas bibliotecas e citam que

não ter presença digital significa não existir na *internet*, e esse é justamente o caminho inverso ao qual a biblioteca deve tomar, principalmente em dias nos quais o perfil do consumidor de informação ultrapassa as barreiras do tempo e do espaço.

Ressaltam ainda que

para o desenvolvimento de uma boa estratégia de presença digital, é preciso se preocupar com o tripé: *marketing*, tecnologia e *design* (M+T+D). Essa combinação, se bem aplicada, tem o objetivo de propiciar o posicionamento e os objetivos ideais para a organização, além de fornecer a estrutura para a sua implantação e a oferta de conteúdo ideal para o público-alvo (GULKA; LUCAS; CORREA, 2018, p. 66).

Percebe-se assim a necessidade de criar e disseminar conteúdos digitais importantes, através de produtos e serviços de informação para a comunidade envolvida. Nesse contexto, as redes sociais focam em popularizar o acesso e compartilhar as informações, características que convencem as instituições a utilizar esse novo meio de relacionar e gerar vínculo com seu público

[...] a conectividade possibilitada pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) permite a interação entre diferentes culturas, surgem novas formas de atuação com consumidores/usuários mais atentos e críticos. É imprescindível que as instituições realizem uma mudança em sua cultura organizacional, bem como nos seus modelos de gerenciamento. Os modelos de gestão de sucesso são os que estão voltados para o cliente/cidadão. O marketing digital é a estratégia que deve ser adotada pelas organizações, pois possibilita mensurar as ações de comunicação e interação através do uso das métricas, propiciando o planejamento e/ou a criação de metas de gestão para utilização das plataformas digitais (PINHEIRO; PAIXÃO; BARROSO, 2020, p. 3).

Assim, as BUs devem se integrar ao ambiente digital de forma planejada para que essa integração seja eficiente e contínua. Pinheiro, Paixão e Barroso (2020) explicam que

As mídias sociais são importantes ferramentas para o marketing de unidades de informação, uma vez que propiciam a interação entre a organização e seu público. Nesse contexto, o uso dessas ferramentas pela biblioteca universitária é ideal, pois seu principal papel é apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão por meio da promoção do acesso à informação, considerando que a maioria de seus usuários são jovens altamente conectados, ávidos por construir novos conhecimentos (PINHEIRO; PAIXÃO; BARROSO, 2020, p. 5).

Prado e Correa (2016 apud PINHEIRO; PAIXÃO, BARROSO, 2020, p. 6) explicam que a permanência de bibliotecas, principalmente universitárias, no ambiente digital requer a obtenção de quatro fases: a fase da existência (interação com usuários), a fase da atração (ampliação da interação a partir dos primeiros contatos), a fase de relacionamento (acompanhamento das interações) e a fase de

engajamento, que só ocorrerá se as outras forem executadas com êxito, pois essa é a fase em que o público da instituição acompanha e compartilha. Eles também destacam a relevância de se ter orientações de utilização de mídias sociais na biblioteca para que ela seja capaz de integrar as fases de produção de conteúdo, sua disseminação, interatividade, controle e acompanhamento conteúdo conforme o planejamento feito.

Essas diretrizes, segundo Prado e Correa (2016), devem apresentar um planejamento referente aos objetivos que se quer conseguir com a utilização das redes sociais e quais os recursos que a biblioteca dispõe em relação a pessoal e finanças; devem explicar também os aspectos jurídicos e éticos, pois a biblioteca tem a necessidade de estar alerta quanto a sua presença digital com o objetivo de impedir crimes cibernéticos (plágio, uso inapropriado de texto e imagem, invasão de privacidade, direito autoral e outros); devem abordar os tipos de conteúdo e linguagens de qualidade com os quais a biblioteca irá se dedicar e trabalhar, de acordo com seu público; devem apresentar formas de monitoramento de seguidores, comentários.

Além dessas informações, as diretrizes da rede social da Biblioteca da UFTM vão determinar a periodicidade de publicações na rede. A criação e a correção dos conteúdos serão realizadas pelos gestores dos diversos setores da Biblioteca (Referência, Aquisição, Processamento Técnico, Recepção, Empréstimos) com a colaboração dos servidores e validadas pela direção da Biblioteca antes da publicação.

### 3 BENCHMARKING EM BIBLIOTECAS

As bibliotecas têm passado por transformações constantes e há sempre a necessidade de mudanças em todos os seus setores para aprimoramento dos serviços oferecidos.

De acordo com Silva et al. (2018), inovação ocorre quando uma nova reflexão é valorizada e inserida com sucesso nas instituições. Assim, a inovação é essencial para o aprimoramento de produtos e serviços e também para a criação de novos que atendam às necessidades informacionais dos usuários para melhoria contínua do atendimento.

Para inovarem, as instituições buscam verificar em outras organizações o que elas proporcionam com excelência para usarem em sua organização. Esse monitoramento de mercado é nomeado de *benchmarking*.

Pezzatto et al. (2018, p. 203) define benchmarking como “um processo contínuo e sistemático para avaliar produtos, serviços e processo de trabalho de organizações que são reconhecidas como representantes das melhores práticas, com a finalidade de melhoria organizacional”.

Através do benchmarking se analisa como as empresas executam uma função determinada a fim de se planejar essa mesma função da mesma maneira ou aperfeiçoada (COLAUTO; BEUREN; SANT’ANA, 2004).

A prática do benchmarking é justificada por três motivos:

[...] como uma forma prática para se otimizar a busca por melhorias; como uma boa alternativa para se eliminar o antigo processo de aprendizagem por meio de tentativas e erros; como uma forma de se utilizar processos que outros já utilizaram com sucesso (PEZZATTO et al., 2018).

A gestão das bibliotecas procura adaptar seus produtos e serviços às necessidades informacionais da comunidade. Essas adequações permitem a atualização do trabalho dos bibliotecários e técnicas de benchmarking são utilizadas para “inovar e otimizar seus produtos e serviços, contribuindo com inovações e solucionando problemas, através de investigações das práticas e procedimentos realizados em outras unidades de informação.” (BULHÕES et al., 2006, p. 8-9).

Através de pesquisas de profissionais da informação em outras instituições, é possível aprimorar os serviços, criar novas formas para melhorar o atendimento aos usuários. Sendo assim,

O benchmarking aplicado em bibliotecas universitárias permite que se conheça o mercado e seus concorrentes, determinando sua posição e seu nível de desempenho em relação a outras bibliotecas. Tudo isso com o objetivo de monitorar a concorrência e oferecer aos seus usuários melhores e novos produtos e serviços, objetivando satisfazer as suas necessidades. (BULHÕES et al., 2006).

Sendo assim, as bibliotecas podem aplicar o benchmarking como ferramenta de averiguação de alterações e novas práticas a serem usadas nos ambientes. Faz-se uma análise em outras bibliotecas para melhorar seus processos e criar novos serviços.

Martins, Santos e Carvalho (2010) mencionam que as bibliotecas exemplificam na prática o uso de técnica benchmarking nos processos de gestão. Sua utilização como instrumento gerencial é importante para os profissionais de informação, com resultados positivos para as bibliotecas.

O benchmarking é necessário para as bibliotecas como uma oportunidade de aprendizado. Ao analisar as práticas de outras bibliotecas, é possível identificar abordagens inovadoras, estratégias eficazes e soluções criativas para desafios comuns. Isso permite que as bibliotecas adotem ideias e estratégias bem-sucedidas, adaptando-as às suas próprias necessidades e realidades. Como resultado, as bibliotecas podem melhorar seus processos internos, a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários.

## 4 A PESQUISA: PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia na pesquisa aponta os métodos usados em uma investigação. Método, segundo Gil (2008, p. 8): “é o caminho para se chegar a um determinado fim. E método científico é o conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para se atingir o conhecimento”.

Este estudo propõe realizar uma pesquisa documental. “A característica da pesquisa documental é tomar como fonte de coleta de dados apenas documentos, escritos ou não, que constituem o que se denomina de fontes primárias” (MARCONI; LAKATOS, 2021, p. 202).

Foi realizada uma busca no site de Cadastro e-MEC (<https://emec.mec.gov.br/>) cujo resultado foram 68 (sessenta e oito) instituições de ensino superior (IES) públicas federais (BRASIL, 2023). (APÊNDICE A). O estudo foi realizado mediante categorização do conteúdo das redes sociais das bibliotecas centrais ou sistemas de bibliotecas das 67 (sessenta e sete) instituições de ensino superior públicas federais, pois a Universidade Federal do Triângulo Mineiro não foi considerada pelo fato das bibliotecas não utilizarem *sites* de redes sociais.

### 4.1 COLETA DE DADOS

Foi criada uma tabela no programa *Word*, enumerando as IES, suas siglas, os endereços das redes sociais das IES (Instagram, Facebook, Youtube, Twiter) quando existiam e seus conteúdos nas redes sociais em relação a serviços prestados, contatos, *links*, comunicados, divulgação do Portal Capes, formas de divulgação (texto, vídeo, emprego de imagens), conforme APÊNDICE A.

Para localizar as redes sociais das bibliotecas centrais ou sistemas de bibliotecas das IES foi realizada pesquisa nos sites das bibliotecas e também diretamente nos sites do Instagram, Facebook, Youtube e Twiter. Na pesquisa em todas as redes sociais foram utilizados os termos biblioteca + sigla da IES, biblioteca central + sigla da IES, sistema de bibliotecas + sigla da IES. Caso não localizada a rede social, a pesquisa também foi realizada com o nome da IES por extenso.

Outra planilha - APÊNDICE B - também foi criada para verificar o tipo de mídia nas publicações - mídia verbo-visual (texto com imagem) e mídia áudio-visual

(texto, imagem, áudio e movimento), verificar a regularidade do intervalo entre as publicações e se todas as redes sociais são atualizadas.

Após a pesquisa, a tabulação dos dados foi realizada com a utilização da ferramenta Formulários do Google (APÊNDICE C).

## 4.2 ANÁLISE DOS DADOS

A seguir, os resultados encontrados a partir da categorização do conteúdo das redes sociais das bibliotecas são demonstrados em quatro tabelas. Foram coletados dados sobre as redes sociais mais utilizadas, o conteúdo das postagens, o formato no qual os conteúdos são apresentados e o tipo de mídia apresentado nas redes sociais utilizadas pelas instituições.

### 4.2.1 Redes sociais utilizadas pelas bibliotecas das IES

Em relação às redes sociais utilizadas pelas bibliotecas das IES, a maioria delas (77,6%) utiliza o Instagram, 76,1% utilizam o Facebook, 50,7% utilizam o Youtube e 34,3% utilizam o Twiter; 10,4% do total de bibliotecas (7) não possuem nenhuma das redes sociais, conforme tabela abaixo.

Tabela 1 – Utilização das redes sociais pela biblioteca das IES

<b>Rede social</b>	<b>Número de bibliotecas / percentual</b>
	<b>N (%)</b>
Instagram	52 (77,6%)
Facebook	51 (76,1%)
Youtube	34 (50,7%)
Twiter	23 (34,3%)
Nenhuma	7 (10,4%)

Fonte: Elaborado pela autora, 2023

#### 4.2.2 Conteúdo das redes sociais das bibliotecas das IES

Em relação ao conteúdo das redes sociais, conforme se verifica na Tabela 2, dentre as bibliotecas que possuem rede social, 100% delas divulgam os serviços prestados em suas redes sociais, em 98,3% delas há a divulgação das formas de contato e também link para acesso ao site das unidades. A divulgação do Portal de Periódicos da Capes é feita em 85% das redes das bibliotecas; 33,3% apresentam sugestões de leitura e 8,3% publica as novas aquisições de livros em seus conteúdos. Comunicados em geral são publicados em 98,3% das bibliotecas.

Tabela 2 – Conteúdo das redes sociais

<b>Conteúdo</b>	<b>Número de bibliotecas / percentual N (%)</b>
Serviços	60 (100%)
Contatos	59 (98,3%)
Link para o site	59 (98,3%)
Portal Capes	51 (85%)
Sugestões de leitura	20 (33,3%)
Novas aquisições	5 (8,3%)
Comunicados	59 (98,3%)

Fonte: Elaborado pela autora, 2023

#### 4.2.3 Formato das publicações nas redes sociais

Quanto ao formato (texto, imagem, vídeo) das publicações nas redes sociais, verifica-se que 83,3% das bibliotecas utilizam-se de texto, imagem e vídeo em suas publicações, 15% fazem uso e texto e imagem e apenas 1,7% usam apenas vídeo, conforme Tabela 3.



Tabela 3 - Formato (texto, imagem, vídeo) das publicações nas redes sociais

<b>Formato das publicações</b>	<b>Número de bibliotecas / percentual N (%)</b>
Texto, imagem e vídeo	50 (83,3%)
Texto e imagem	9 (15%)
Vídeo	1 (1,7%)

Fonte: Elaborado pela autora, 2023

#### 4.2.4 Tipo de mídia nas publicações das redes sociais

O tipo de mídias nas publicações foi verificado e 98,3% das bibliotecas que possuem rede social utilizam a mídia verbo-visual (texto+imagem), enquanto 85% fazem uso da mídia áudio-visual (texto+imagem+áudio+movimento).

Tabela 4 – Tipo de mídia nas redes sociais

<b>Tipo de mídia</b>	<b>Número de bibliotecas / percentual N (%)</b>
Verbo-visual (texto+imagem)	59 (98,3%)
Áudio-visual (texto+imagem+áudio+movimento)	51 (85%)

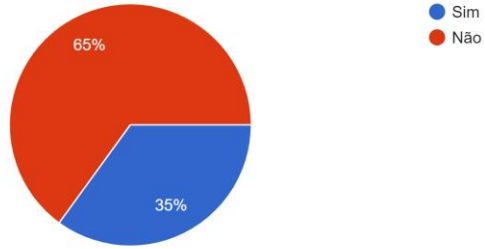
Fonte: Elaborado pela autora, 2023

#### 4.2.5 Atualização das redes sociais

Em todas as bibliotecas o intervalo entre as publicações é irregular e na maioria delas (65%) o conteúdo das redes não está atualizado. Verifica-se que atualização das redes sociais está diretamente relacionada com um número menor de perfis de redes sociais administrados. Aquelas que possuem mais redes demonstram maior ausência de atualização em todas elas.

### Gráfico 1 – Atualização das redes sociais

Todas as redes estão atualizadas  
60 respostas



Fonte: Elaborado pela autora, 2023

## 5 DIRETRIZES PARA ATUAÇÃO EM REDES SOCIAIS EM BIBLIOTECAS

As bibliotecas universitárias, assim como todas as organizações, têm a necessidade de regulamentar o desenvolvimento de suas atividades. A gestão eficaz das redes sociais é fundamental para que as Bibliotecas possam aproveitar ao máximo o potencial dessas plataformas e alcançar seus objetivos de comunicação, engajamento e promoção do acesso ao conhecimento. Uma gestão adequada das redes sociais permite que as Bibliotecas estabeleçam uma presença online consistente e coerente. Por meio de uma estratégia bem planejada, é possível definir uma identidade digital para a Biblioteca, garantindo que sua comunicação e conteúdo reflitam seus valores e objetivos institucionais.

As diretrizes para atuação em redes sociais serão apresentadas em forma de um manual. Esse manual irá nortear a criação e manutenção das redes sociais para as Bibliotecas, tanto para quem utilizará, quanto para quem irá fomentar as redes.

Importante ressaltar que documentos organizacionais devem ser sempre revistos e atualizados a fim de evoluírem de acordo com as necessidades da instituição.

### 5.1 PLANEJAMENTO

A utilização de redes sociais por instituições deve ser planejada, assim como todas as ações dentro de bibliotecas universitárias. O planejamento é importante para a obtenção de sucesso na execução das atividades.

O Manual de Orientação para Atuação em Mídias Sociais (BRASIL, 2014) orienta sobre esse planejamento, que deve trazer as informações que atendem aos questionamentos, conforme quadro abaixo:

Quadro 1 - Questionamentos de apoio para o planejamento de redes sociais

Questões	Descrição
O quê?	Dar embasamento para toda e qualquer informação a ser disseminada pelos canais sociais oficiais. Essa resposta determina o modelo e a personalidade de marca que os conteúdos publicados nas redes sociais

	devem apresentar ao público, a definição do que será comunicado e as principais mensagens a serem transmitidas.
Por quê?	Para criar uma linha lógica, perene e organizada de conteúdo, de maneira a identificar os temas de maior relevância para o público ali presente (e entrante), bem como deixar clara a linguagem e o formato; determinar com quem e o que falar.
Como?	Levantamento de conteúdo do órgão, da identificação dos assuntos estratégicos. O responsável pela gestão das redes sociais do órgão público poderá avançar para os temas prioritários a serem tratados. Deve tratar de formatos disponíveis e desejáveis para falar com os públicos de interesse.
Onde?	Esse conteúdo pode estar distribuído e integrado em diversas plataformas. Aqui se faz necessária uma varredura completa de como encontrar a documentação já existente. Neste momento também é fundamental definir quais canais sociais são ideais para a replicação ou reprodução adequada para cada tipo de conteúdo.
Quando?	Relacionado ao volume de informações (quanto) e à frequência (periodicidade) com que os conteúdos serão entregues, para quais canais, e de acordo com que perfis de públicos.

Fonte: Adaptado de Brasil (2014)

O planejamento para utilização das redes sociais é importante para que sejam atingidos os objetivos de melhorar o relacionamento e proporcionar maior interação da biblioteca com os usuários, aumentar a visibilidade dos serviços e produtos que são oferecidos pela Biblioteca.

## 5.2 ASPECTOS CONSIDERADOS PARA AS DIRETRIZES

Para a elaboração do manual com as diretrizes para atuação em redes sociais, junto ao planejamento, devem ser considerados vários aspectos para que a Biblioteca possa atingir seu público alvo.

Segundo Prado e Correa (2016), os aspectos sociais e comportamentais devem ser observados e são essenciais para entender as interações entre a

Biblioteca e os usuários. Conhecer o público que se deseja alcançar, a área do conhecimento de seu interesse, os cursos que frequentam, é fundamental para a geração de conteúdo que realmente seja relevante para a comunidade para que a rede social possa estabelecer interações entre a Biblioteca com o público.

Os aspectos éticos e jurídicos também são muito importantes nessas diretrizes. “O bibliotecário precisa estar atento quanto a presença digital de sua biblioteca a fim de evitar crimes cibernéticos (uso inapropriado de imagem e texto, plágio, direito autoral, invasão de privacidade e outros)” (PRADO; CORREA, 2016, p. 176).

O conteúdo deve ser criado de acordo com as questões éticas institucionais, observando a veracidade das informações a serem publicadas, indicações das fontes, cuidado com postagens publicitárias, forma de interagir com comentários ofensivos de usuários.

### 5.3 O MANUAL

O Manual de diretrizes para atuação em redes sociais das Bibliotecas da UFTM (APÊNDICE D) vai conter os tópicos enumerados no quadro 2.

Esse Manual é uma ferramenta essencial para orientar e padronizar as práticas relacionadas à presença das Bibliotecas nas plataformas sociais. Serve como um guia abrangente que estabelece diretrizes, estratégias e boas práticas a serem seguidas pelas equipes responsáveis pela gestão das redes sociais das Bibliotecas. O objetivo principal é garantir uma presença online consistente, eficaz e alinhada aos objetivos institucionais.

Abaixo o conteúdo do Manual de diretrizes para atuação em redes sociais das Bibliotecas UFTM.

Quadro 2 – Seções do manual de diretrizes para atuação em redes sociais das Bibliotecas UFTM

<b>Seção</b>	<b>Conteúdo</b>
Introdução	Breve introdução com o objetivo do manual
Principais redes sociais e por que utilizá-	Justificativa de utilização das redes

las	sociais
Padronizações visuais	Orientações gerais para utilização de linguagem visual
Diretrizes para conteúdos	Orientações para geração de conteúdos, tipos a serem utilizados
Frequência de postagens	Orientações quanto à frequência de postagens
Perfis a serem seguidos	Orientações sobre os perfis a serem seguidos
Linguagem	Orientações quanto à linguagem escrita
Equipe responsável pelo monitoramento	Especificação da equipe responsável pelas redes sociais
Roteiro diário	Descrição das atividades que devem ser desenvolvidas diariamente
Monitoramento	Orientações quanto ao monitoramento das redes sociais
Boas práticas nas redes sociais	Apresentação das práticas a serem seguidas na utilização das redes sociais
Referências	Lista das fontes de informação utilizadas como referência na elaboração do Manual

Fonte: Elaborado pela autora, 2023

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atualmente, as redes sociais têm se estabelecido como ferramentas importantes de comunicação e interação entre os indivíduos. Seu impacto na sociedade é inegável, atingindo diversos setores, incluindo o campo das bibliotecas universitárias. Embora tradicionalmente as bibliotecas sejam consideradas espaços físicos de acesso ao conhecimento, a adaptação às novas tecnologias e o reconhecimento da importância das redes sociais se tornaram ferramentas que contribuem para o sucesso e relevância dessas instituições, através da divulgação dos serviços oferecidos, maior disseminação da informação e crescente interação com a comunidade acadêmica.

As redes sociais oferecem às bibliotecas universitárias uma oportunidade para ampliar sua presença e alcançar um público mais diversificado. Por meio dessas plataformas online, as bibliotecas podem promover seus serviços, eventos, acervos e recursos digitais, alcançando pessoas que podem não ter conhecimento prévio sobre a existência ou a utilidade dessas unidades. Além disso, as redes sociais permitem que as bibliotecas interajam diretamente com seus usuários, respondendo perguntas, fornecendo recomendações e criando um diálogo ativo com a comunidade.

As redes sociais também proporcionam um espaço para compartilhar informações relevantes e atualizadas sobre literatura, cultura e educação. As bibliotecas podem utilizar suas páginas nas redes sociais para compartilhar resenhas de livros, dicas de leitura, informações sobre eventos literários, entrevistas com autores e uma infinidade de conteúdos relacionados ao universo do conhecimento científico e cultural. Essas postagens podem despertar o interesse das pessoas pela leitura, pelos serviços oferecidos pela biblioteca e estimular a participação da comunidade acadêmica nas atividades oferecidas.

Verifica-se a necessidade da biblioteca adaptar-se às mudanças para aprimorar seus produtos e serviços. A literatura mostrou que a prática do benchmarking tem se mostrado cada vez mais relevante para as bibliotecas, pois permite que elas identifiquem melhores práticas, aprendam com outras instituições e aprimorem seus próprios processos e serviços. O benchmarking é um processo de análise das práticas de instituições semelhantes, com o objetivo de identificar

perspectivas de melhoria e alcançar a melhoria. Assim, o benchmarking pode desempenhar uma função muito importante na evolução e no desenvolvimento das bibliotecas.

A pesquisa realizada nos *sites* de redes sociais das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES mostra que a maioria delas, mais de 70%, utilizam as redes sociais Instagram e Facebook. Pouco mais da metade delas utilizam o Youtube, e o Twitter é a rede social menos utilizada, com pouco mais de 30% das bibliotecas. Apenas 10,4% não utilizam nenhuma rede social, o que demonstra que as redes sociais estão sendo muito utilizadas pelas bibliotecas das IES como ferramentas de divulgação e interação com a comunidade.

A gestão das redes sociais permite que as bibliotecas estabeleçam um canal de comunicação direto com sua comunidade de usuários. Por meio das plataformas sociais, é possível responder a perguntas, fornecer suporte e interagir com os usuários de forma rápida e eficiente. Essa interação ativa pode fortalecer os laços entre a biblioteca e seu público, aumentando o engajamento e a fidelidade dos usuários. Além disso, a gestão das redes sociais oferece a oportunidade de compartilhar conteúdos relevantes e estimular o diálogo sobre temas literários, educacionais e culturais. As bibliotecas podem promover a leitura, fornecer recomendações de livros, compartilhar artigos e notícias relevantes, estimular discussões e até mesmo oferecer serviços de referência virtual. Essas atividades contribuem para a promoção do conhecimento e para o enriquecimento intelectual da comunidade de usuários.

Para que essa gestão aconteça, é fundamental estabelecer diretrizes para a atuação nessas plataformas, a fim de garantir uma presença online consistente, alinhada aos valores institucionais e capaz de alcançar os objetivos desejados. As diretrizes para atuação em redes sociais têm uma importância significativa para as bibliotecas, com orientações claras e consistentes. O Manual de diretrizes para atuação em redes sociais das Bibliotecas UFTM deve dar suporte às Bibliotecas para que as redes sociais desempenhem um papel cada vez mais relevante no contexto das bibliotecas, oferecendo oportunidades de alcance, interação e compartilhamento de informações.

A utilização estratégica dessas plataformas pode fortalecer a relevância das bibliotecas, aumentar sua visibilidade e impactar positivamente a instituição.



Portanto, investir nas redes sociais é essencial para as bibliotecas se adaptarem aos novos tempos e cumprirem sua missão de disseminar o saber de forma ampla e inclusiva, com maior e melhor utilização dos recursos investidos na Biblioteca pela instituição.

O produto desse estudo contempla as orientações para a utilização das redes sociais das Bibliotecas da UFTM, o que poderá nortear a gestão dessas redes. Posteriormente, essas redes sociais das Bibliotecas poderão ser analisadas e aprimoradas para verificar se os objetivos foram alcançados de acordo com a proposta deste trabalho.

## REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, Walqueline Silva; FREIRE, Gustavo Henrique Araújo; CÔRTEZ, Gisele Rocha. Marketing de relacionamento em bibliotecas: estratégia de comunicação em ambiente Web. **Informação & Informação**, Londrina, PR, v. 23, n. 3, p. 544-564, dez. 2018. ISSN 1981-8920. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/28282>. Acesso em: 24 set. 2020.
- BACALGINI, Bruna; SILVA, Márcia Terra da. Redefinição do conceito de serviço de bibliotecas universitárias perante as mudanças tecnológicas. **Espacios**, [S. l.], v. 36, n. 12, p. 6, 2015. Disponível em: <https://www.revistaespacios.com/a15v36n12/15361207.html>. Acesso em: 04 ago. 2023.
- BARROS, Diego Bil Silva. **Mediação da informação em redes sociais**: um estudo sobre a interação dos usuários da Biblioteca Central UFPA no Facebook. Orientadora: Cássia Cordeiro Furtado. 2018. 204 f. (Mestrado em Ciência da Informação) -- Universidade Federal do Pará, Belém, PA, 2018. Disponível em: [http://repositorio.ufpa.br/jspui/bitstream/2011/10711/1/Dissertacao\\_MediacaoInformacaoRedes.pdf](http://repositorio.ufpa.br/jspui/bitstream/2011/10711/1/Dissertacao_MediacaoInformacaoRedes.pdf). Acesso em: 25 set. 2020.
- BATISTA, Roberta de Sousa. **Uso das ferramentas de redes sociais no sistema de bibliotecas do CEFET/RJ**: um estudo de caso. 2016. 112 f. Orientador: Augusto da Cunha Reis (Mestrado em Sistemas de Gestão) -- Universidade Federal Fluminense, Niterói, RJ, 2016. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/bitstream/1/4288/1/Dissert%20Roberta%20de%20Sousa%20Batista.pdf>. Acesso em: 25 set. 2020.
- BRASIL. Ministério da Educação. **Cadastro Nacional de Cursos e Instituições de Educação Superior Cadastro e-MEC**. Brasília, DF: MEC, 2023. Disponível em: <https://emec.mec.gov.br/>. Acesso em 19 maio 2023.
- BRASIL. Secretaria de Comunicação. **Manual de Orientação para atuação em Mídias Sociais**. Brasília, DF: SECOM, 2014. Disponível em: <https://www.gov.br/gestaodeconteudo/pt-br/arquivos/manual-de-redes-sociais-idg.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2023.
- BUENO, Wilson da Costa. **Estratégias de comunicação nas mídias sociais**. São Paulo: Editora Manole, 2015. *E-book*. Minha Biblioteca. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788520447437/>. Acesso em: 09 ago. 2021.
- BULHÕES, Hadassa Daniele Silva; CARVALHO, Luciana Moreira; BORBA, Maria do Socorro de Azevedo; CARVALHO, Mônica Marques. Benchmarking: parâmetros para qualidade em bibliotecas: um estudo nas bibliotecas universitárias e faculdades de Natal. **Repositório FEBAB**, 2006. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/4987>. Acesso em: 10 jan. 2023.

COLAUTO, Romualdo Douglas; BEUREN, Ilse Maria; SANT'ANA, Luiz Ernesto. O benchmarking como suporte ao sistema de inteligência competitiva. *Revista de Negócios*, Blumenau, SC, v. 9, n. 4, p. 237-248, out./dez. 2004. ISSN 1980-4431. Disponível em: <https://proxy.furb.br/ojs/index.php/rn/article/view/273>. Acesso em: 20 jan. 2023.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GULKA, J. A.; LUCAS, E. R. de O.; CORREA, E. C. D. O uso de marketing digital em Bibliotecas. **Ciência da Informação em Revista**, [S. l.], v. 5, n. 1, p. 59–69, 2018. DOI: 10.28998/cirev.2018v5n1e. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/4104>. Acesso em: 28 set. 2021.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Grupo GEN, 2021. *E-book*. Minha Biblioteca. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597026580/>. Acesso em: 09 jun. 2021.

MARTINS, Silvestre Gomes; SANTOS, Alexsandra Santana dos; CARVALHO, Luciana Moreira. Benchmarking e sua aplicabilidade em unidades de informação: uma abordagem reflexiva. **Interface**, Natal, v. 7, n. 1, p. 57-68, 2010. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/6707/o-benchmarking-e-sua-aplicabilidade-em-unidades-de-informacao--uma-abordagem-reflexiva/i/pt-br>. Acesso em: 26 dez. 2022.

MORIGI, Valdir José; PAVAN, Cleusa. Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 33, n. 1, p. 117-125, jan./abr. 2004. Disponível em: <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/72/69>. Acesso em: 09 ago. 2021.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação** [online], Belo Horizonte, v. 21, n. 1, p. 173-193, 2016. DOI: <https://doi.org/10.1590/1981-5344/2572>. Acesso em: 30 jul. 2021.

PEZZATTO, Alan Thomas; AFFONSO, Ligia Maria Fonseca; LOZADA, Gisele; FARIAS, Cláudia dos Santos; CASAGRANDE, Lucas, MELO, Bruna. **Sistema de controle da qualidade**. Porto Alegre: SAGAH: 2018. *E-book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595026155/>. Acesso em: 22 jan. 2023.

PINHEIRO, V. de J. C. .; PAIXÃO, P. B. S. .; BARROSO, C. de A. V. C. . Avaliação do uso do twitter no sistema de bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe: estratégias de marketing digital. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 18, n. 00, p. e020028, 2020. DOI: 10.20396/rdbci.v18i0.8661193. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8661193>. Acesso em: 28 set. 2021.

PRADO, Jorge Moisés Kroll do; CORREA, Elisa Cristina Delfini. Bibliotecas universitárias e presença digital: estabelecimento de diretrizes para o uso de mídias sociais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 3, p. 165-181, set. 2016. ISSN 19815344. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2733>. Acesso em: 28 set. 2021.

PRINCIPE, Eloisa. Comunicação científica e redes sociais. *In*: ALBAGLI, Sarita. (org.). **Fronteiras da Ciência da informação**. Brasília, DF: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 2013. p.198-218. Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/1020/11/Fronteiras%20da%20Ci%c3%aancia%20da%20Informa%c3%a7%c3%a3o.pdf>. Acesso em: 30 jul. 2021.

SILVA, Fabiane Padilha da; LIMA, Aline P. Lins de; ALVES, Aline; CÓRDOVA JÚNIOR, Ramiro Sebastião; DIAS, Igor Augusto de Melo; DUARTE, Melissa de Freitas. **Gestão da inovação**. Porto Alegre: Grupo A, 2018. 221 p. *E-book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595028005/>. Acesso em: 22 jan. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO. **Informações acerca das Bibliotecas UFTM**. Uberaba, 2021. Disponível em: <https://www.uftm.edu.br/institucional/condicoes-de-oferta-de-cursos/biblioteca>. Acesso em: 04 ago. 2023.

## APÊNDICE A - Redes sociais nas universidades federais e formato de suas publicações

<b>Redes sociais nas universidades federais e formato de suas publicações</b>							
Nome	Sigla	Instagram	Facebook	Youtube	Twiter	Conteúdo	Formato (Texto, imagem, vídeo)
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS (UFGD)	UFGD	<a href="https://www.instagram.com/biblioteca.ufgd/">https://www.instagram.com/biblioteca.ufgd/</a>	<a href="https://www.facebook.com/bibliotecacentralufgd">https://www.facebook.com/bibliotecacentralufgd</a>	<a href="https://www.youtube.com/channel/UCKme5ZxygFdIQ-5g7twWGdg">https://www.youtube.com/channel/UCKme5ZxygFdIQ-5g7twWGdg</a>	Não	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Novas Aquisições	
						Sugestões de leitura	
						Portal Capes	
						Contatos	
						Link para site da Biblioteca	
						Comunicados	
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DE PORTO ALEGRE (UFCSPA)	UFCSPA	<a href="https://www.instagram.com/bibliotecaufcspa/">https://www.instagram.com/bibliotecaufcspa/</a>	<a href="https://www.facebook.com/BibliotecaUFCSPA">https://www.facebook.com/BibliotecaUFCSPA</a>	Não	<a href="https://twitter.com/BiblioUFCSPA">https://twitter.com/BiblioUFCSPA</a>	Serviços	Texto e imagem
						Contatos	
						Link para site da Biblioteca	
						Comunicados	
						Portal da Capes	
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDONIA	UNIR	<a href="https://www.instagram.com/bc_unir/">https://www.instagram.com/bc_unir/</a>	<a href="https://www.facebook.com/peopledbc-Unir/100017872294318">https://www.facebook.com/peopledbc-Unir/100017872294318</a>	<a href="https://www.youtube.com/channel/UC73SmM2d36u3zbeYzdborw">https://www.youtube.com/channel/UC73SmM2d36u3zbeYzdborw</a>	<a href="https://twitter.com/UNIR_Biblioteca">https://twitter.com/UNIR_Biblioteca</a>	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Portal Capes	
						Comunicados	
						Link para site da Biblioteca	
						Contatos	

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC	UFABC	<a href="https://www.instagram.com/biblioteca.ufabc/">https://www.instagram.com/biblioteca.ufabc/</a>	<a href="https://www.facebook.com/biblioteca.ufabc">https://www.facebook.com/biblioteca.ufabc</a>	Não	Não	Serviços	Texto, imagem
						Portal Capes	
						Comunicados	
						Link para site da Biblioteca	
						Contatos	
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA	UNIPAMPA	Não	<a href="https://www.facebook.com/sistema.de.bibliotecas.unipampa">https://www.facebook.com/sistema.de.bibliotecas.unipampa</a>	Não	<a href="https://twitter.com/bib_unipampa">https://twitter.com/bib_unipampa</a>	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Link para site da Biblioteca	
						Sugestões de leitura	
						Contatos	
						Comunicados	
						Portal Capes	
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS	UFT	<a href="https://www.instagram.com/sisbiuft/">https://www.instagram.com/sisbiuft/</a>	<a href="https://www.facebook.com/sisbiuft">https://www.facebook.com/sisbiuft</a>	Não	Não	Serviços	Texto e imagem
						Portal Capes	
						Novas aquisições	
						Contatos	
						Comunicados	
						Link para site da Biblioteca	
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO	UNIVASF	<a href="https://www.instagram.com/sibivivasf/">https://www.instagram.com/sibivivasf/</a>	<a href="https://www.facebook.com/sibivivasf">https://www.facebook.com/sibivivasf</a>	<a href="https://www.youtube.com/channel/UCqS2P-iF3rPHPEMbd4RSk0A">https://www.youtube.com/channel/UCqS2P-iF3rPHPEMbd4RSk0A</a>	<a href="https://twitter.com/SIBIUnivasf">https://twitter.com/SIBIUnivasf</a>	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Comunicados	
						Portal Capes	
						Link para site da Biblioteca	
						Contatos	
						Vídeos em libras	

UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA	UNILAB	<a href="https://www.instagram.com/sibuni_unilab/">https://www.instagram.com/sibuni_unilab/</a>	<a href="https://www.facebook.com/BibliotecaUnilab">https://www.facebook.com/BibliotecaUnilab</a>	<a href="https://www.youtube.com/channel/UCIJ1eGKS6UGQOTv1yUzfmw">https://www.youtube.com/channel/UCIJ1eGKS6UGQOTv1yUzfmw</a>	<a href="https://twitter.com/sibiuni">https://twitter.com/sibiuni</a>	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Contatos	
						Links para o site e outros	
						Portal Capes	
						Comunicados	
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA	UNB	<a href="https://www.instagram.com/bceunb/">https://www.instagram.com/bceunb/</a>	<a href="https://www.facebook.com/unb.bce/">https://www.facebook.com/unb.bce/</a>	<a href="https://www.youtube.com/user/BCEUNB">https://www.youtube.com/user/BCEUNB</a>	<a href="https://twitter.com/bceunb">https://twitter.com/bceunb</a>	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Link para site da Biblioteca	
						Comunicados	
						Portal Capes	
						Contatos	
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA	UFBA	<a href="https://www.instagram.com/sibi.ufba/?hl=pt-br">https://www.instagram.com/sibi.ufba/?hl=pt-br</a>	<a href="https://www.facebook.com/sibi.ufba/">https://www.facebook.com/sibi.ufba/</a>	<a href="https://www.youtube.com/user/sibiufba">https://www.youtube.com/user/sibiufba</a>	Não	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Contatos	
						Portal Capes	
						Biblioteca	
						Comunicados	
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL	UFFS	Não	<a href="https://www.facebook.com/RDUFFS">https://www.facebook.com/RDUFFS</a>	<a href="https://www.youtube.com/channel/UCNGTDi-VWOLjpydCikIT8MA">https://www.youtube.com/channel/UCNGTDi-VWOLjpydCikIT8MA</a>	Não	Serviços	Texto, imagem e vídeos
						Link para site da Biblioteca	
						Comunicados	
						Portal Capes	
						Sugestões de leitura	
UNIVERSIDADE FEDERAL DA INTEGRAÇÃO LATINO-AMERICANA	UNILA	<a href="https://www.instagram.com/bibliotecaunila.biunila/">https://www.instagram.com/bibliotecaunila.biunila/</a>	<a href="https://www.facebook.com/biunila">https://www.facebook.com/biunila</a>	<a href="https://www.youtube.com/channel/UC7_c4UdnKJdsEoM9E2P0efQ">https://www.youtube.com/channel/UC7_c4UdnKJdsEoM9E2P0efQ</a>	Não	Serviços	Texto e vídeo
						Portal Capes	
						Link para site	
						Contatos	
						Comunicados	
						Sugestões de leitura	

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA	UFPB	<a href="https://www.instagram.com/bibliocentralufpb/">https://www.instagram.com/bibliocentralufpb/</a>	<a href="https://www.facebook.com/BibliotecaCentralUFPB">https://www.facebook.com/BibliotecaCentralUFPB</a>	<a href="https://www.youtube.com/@bibliotecacentralufpb9544">https://www.youtube.com/@bibliotecacentralufpb9544</a>	<a href="https://twitter.com/BC_UFPB_Oficial">https://twitter.com/BC_UFPB_Oficial</a>	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Portal Capes	
						Contatos	
						Comunicados	
						Link para site da Biblioteca	
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS	UFAL	<a href="https://www.instagram.com/sibiufal/">https://www.instagram.com/sibiufal/</a>	<a href="https://m.facebook.com/sibiufal/">https://m.facebook.com/sibiufal/</a>	<a href="https://www.youtube.com/channel/UC Hq9GNpionf2nXz3Vwy29bg">https://www.youtube.com/channel/UC Hq9GNpionf2nXz3Vwy29bg</a>	Não	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Comunicados	
						Portal Capes	
						Contatos	
						Link para site da Biblioteca	
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS	UNIFAL	Não	<a href="https://www.facebook.com/sibiunifal.edu.br">https://www.facebook.com/sibiunifal.edu.br</a>	<a href="https://www.youtube.com/channel/UC TXEhEp6TnQUue73mLVf-eA">https://www.youtube.com/channel/UC TXEhEp6TnQUue73mLVf-eA</a>	Não	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Link para site da Biblioteca	
						Contatos	
						Comunicados	
						Portal Capes	
UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE	UFCG	<a href="https://www.instagram.com/biblioteca.ufcg/">https://www.instagram.com/biblioteca.ufcg/</a>	Não	<a href="https://www.youtube.com/c/SistemotecaUFCG">https://www.youtube.com/c/SistemotecaUFCG</a>	Não	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Link para site da Biblioteca	
						Comunicados	
						Contatos	
						Portal Capes	
UNIVERSIDADE FEDERAL DE CATALAO	UFCAT	<a href="https://www.instagram.com/bibliotecaufcat/">https://www.instagram.com/bibliotecaufcat/</a>	<a href="https://www.facebook.com/bibliotecaufcat">https://www.facebook.com/bibliotecaufcat</a>	Não	Não	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Comunicados	
						Portal Capes	
						Link para site da Biblioteca	
						Contatos	



UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIAS	UFG	<a href="https://www.instagram.com/sibi_ufg/">https://www.instagram.com/sibi_ufg/</a>	<a href="https://www.facebook.com/SibiUFG/">https://www.facebook.com/SibiUFG/</a>	Não	Não	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Comunicados	
						Portal Capes	
						Link para site da Biblioteca	
						Contatos	
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ITAJUBA	UNIFEI	Não	Não	Não	Não	somente setorial	
UNIVERSIDADE FEDERAL DE JATAI	UFJ	Não	Não	Não	Não		
UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA	UFJF	<a href="https://www.instagram.com/bibliotecasufjf/">https://www.instagram.com/bibliotecasufjf/</a>	<a href="https://www.facebook.com/bibliotecasdaufjf/">https://www.facebook.com/bibliotecasdaufjf/</a>	Não	Não	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Contatos	
						Sugestão de livros	
						Link para site da Biblioteca	
						Comunicados	
						Portal Capes	
UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS	UFLA	<a href="https://www.instagram.com/bibliotecadaufla/">https://www.instagram.com/bibliotecadaufla/</a>	<a href="https://www.facebook.com/bibliotecaufla.br/">https://www.facebook.com/bibliotecaufla.br/</a>	<a href="https://www.youtube.com/user/BibliotecaUFLA">https://www.youtube.com/user/BibliotecaUFLA</a>	<a href="https://twitter.com/bibliotecaaufla">https://twitter.com/bibliotecaaufla</a>	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Comunicados	
						Contatos	
						Novas aquisições	
						Portal Capes	
						Link para site da Biblioteca	
						Sugestões de leitura	
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO	UFMT	Não	<a href="https://www.facebook.com/biblioteca.central.ufmt">https://www.facebook.com/biblioteca.central.ufmt</a>	<a href="https://www.youtube.com/@bibliotecacentraldaufmt5197/featured">https://www.youtube.com/@bibliotecacentraldaufmt5197/featured</a>	Não	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Contatos	
						Portal Capes	

						Comunicados	
						Link para site da Biblioteca	
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL	UFMS	<a href="https://www.instagram.com/ufmsbiblioteca/">https://www.instagram.com/ufmsbiblioteca/</a>	<a href="https://www.facebook.com/bibliotecacentral.ufms">https://www.facebook.com/bibliotecacentral.ufms</a>	<a href="https://www.youtube.com/channel/UCRQNR9_8kV3OECTmcvUMMkA">https://www.youtube.com/channel/UCRQNR9_8kV3OECTmcvUMMkA</a>	Não	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Contatos	
						Comunicados	
						Portal Capes	
UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS	UFMG	<a href="https://www.instagram.com/bibliotecaufmg/">https://www.instagram.com/bibliotecaufmg/</a>	<a href="https://www.facebook.com/sistemabibliotecasufmg">https://www.facebook.com/sistemabibliotecasufmg</a>	<a href="https://www.youtube.com/user/UFMGBiblioteca/featured">https://www.youtube.com/user/UFMGBiblioteca/featured</a>	<a href="https://twitter.com/bibliotecaufmg">https://twitter.com/bibliotecaufmg</a>	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Comunicados	
						Link para site da Biblioteca	
						Sugestão de leitura	
						Portal Capes	
UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO	UFOP	<a href="https://www.instagram.com/sisbin_ufop/">https://www.instagram.com/sisbin_ufop/</a>	<a href="https://www.facebook.com/Sisbin-UFOP-627204971023172">https://www.facebook.com/Sisbin-UFOP-627204971023172</a>	<a href="https://www.youtube.com/c/SISBINUFOP-YOUTUBE/featured">https://www.youtube.com/c/SISBINUFOP-YOUTUBE/featured</a>	<a href="https://twitter.com/SISBINUFOP">https://twitter.com/SISBINUFOP</a>	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Sugestão de leitura	
						Contatos	
						Link para site da Biblioteca	
						Comunicados	
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS	UFPEL	<a href="https://www.instagram.com/sisbiufpel/">https://www.instagram.com/sisbiufpel/</a>	<a href="https://www.facebook.com/sisbiufpel/">https://www.facebook.com/sisbiufpel/</a>	Não	<a href="https://twitter.com/sisbiufpel">https://twitter.com/sisbiufpel</a>	Serviços	Texto e imagem
						Comunicados	
						Contatos	
						Portal Capes	
						Link para site da Biblioteca	
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO	UFPE	<a href="https://www.instagram.com/bibliotecacentralufpe/">https://www.instagram.com/bibliotecacentralufpe/</a>	<a href="https://www.facebook.com/bibliotecacentralufpe/">https://www.facebook.com/bibliotecacentralufpe/</a>	Não	Não	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Comunicados	
						Contatos	
						Portal Capes	
						Link para site da Biblioteca	

UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDONOPOLIS	UFR	Não	Não	Não	Não		
UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA	UFRR	<a href="https://www.instagram.com/bibliotecasufr/">https://www.instagram.com/bibliotecasufr/</a>	<a href="https://www.facebook.com/BCUFRR">https://www.facebook.com/BCUFRR</a>	Não	Não	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Contatos	
						Comunicados	
						Link para site da Biblioteca	
						Horário de funcionamento	
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA	UFSC	<a href="https://www.instagram.com/bu.ufsc/">https://www.instagram.com/bu.ufsc/</a>	<a href="https://www.facebook.com/bu.ufsc/">https://www.facebook.com/bu.ufsc/</a>	<a href="https://www.youtube.com/c/CANALBUUFSC">https://www.youtube.com/c/CANALBUUFSC</a>	não	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Serviços	
						Portal Capes	
						Comunicados	
						Contatos	
						Sugestões de leitura	
						Link para site da Biblioteca	
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA	UFSM	<a href="https://www.instagram.com/bibliotecacentralufsm/">https://www.instagram.com/bibliotecacentralufsm/</a>	<a href="https://www.facebook.com/bcufsm/">https://www.facebook.com/bcufsm/</a>	Não	<a href="https://twitter.com/BC_UFSM">https://twitter.com/BC_UFSM</a>	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Portal da Capes	
						Contatos	
						Comunicados	
						Link para site da Biblioteca	
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS	UFSCAR	<a href="https://www.instagram.com/sibiufscar/">https://www.instagram.com/sibiufscar/</a>	<a href="https://www.facebook.com/sibiufscar.5">https://www.facebook.com/sibiufscar.5</a>	<a href="https://www.youtube.com/c/SIBiUFSCar/featured">https://www.youtube.com/c/SIBiUFSCar/featured</a>	Não	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Serviços	
						Portal da Capes	
						Contato	
						Comunicados	
						Link para site da Biblioteca	

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SAO JOAO DEL-REI	UFSJ	<a href="https://www.instagram.com/bibliotecas.ufsj/">https://www.instagram.com/bibliotecas.ufsj/</a>	Não	<a href="https://www.youtube.com/channel/UCGW-dVMWbAqJ9BH_M7JMXFQ">https://www.youtube.com/channel/UCGW-dVMWbAqJ9BH_M7JMXFQ</a>	Não	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Comunicados	
						Link para site da Biblioteca	
						Portal Capes	
						Contatos	
						Sugestões de livros	
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SAO PAULO	UNIFESP	<a href="https://www.instagram.com/crbu_unifesp/">https://www.instagram.com/crbu_unifesp/</a>	<a href="https://www.facebook.com/coordenadoriaunifesp">https://www.facebook.com/coordenadoriaunifesp</a>	<a href="https://www.youtube.com/@crbu_unifesp">https://www.youtube.com/@crbu_unifesp</a>	Não	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Contatos	
						Horário de atendimento	
						Portal da Capes	
						Comunicados	
						Link para site da Biblioteca	
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE	UFS	<a href="https://www.instagram.com/sibiuufs/">https://www.instagram.com/sibiuufs/</a>	Não	Não	<a href="https://twitter.com/bibufufs">https://twitter.com/bibufufs</a>	Serviços	Texto e imagem
						Comunicados	
						Link para site da Biblioteca	
						Portal da Capes	
						Contatos	
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLANDIA	UFU	<a href="https://www.instagram.com/bibliotecasufu/">https://www.instagram.com/bibliotecasufu/</a>	<a href="https://www.facebook.com/bibliotecas.ufu">https://www.facebook.com/bibliotecas.ufu</a>	<a href="https://www.youtube.com/c/BibliotecaUFUoficial/featured">https://www.youtube.com/c/BibliotecaUFUoficial/featured</a>	<a href="https://twitter.com/bibliotecasufu">https://twitter.com/bibliotecasufu</a>	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Link para site da Biblioteca	
						Comunicados	
						Portal da Capes	
						Contatos	
UNIVERSIDADE FEDERAL DE VICOSA	UFV	Não	Não	Não	Não		

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE	UFAC	<a href="https://www.instagram.com/bcufac/">https://www.instagram.com/bcufac/</a>	<a href="https://www.facebook.com/bcufac">https://www.facebook.com/bcufac</a>	Não	Não	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Link para site da Biblioteca	
						Comunicados	
						Contatos	
						Portal da Capes	
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AGRESTE DE PERNAMBUCO	UFAPE	<a href="https://www.instagram.com/bibliotecaufape/">https://www.instagram.com/bibliotecaufape/</a>	<a href="https://www.facebook.com/bibliotecaufape">https://www.facebook.com/bibliotecaufape</a>	Não	Não	Serviços	Texto e imagem
						Link para site da Biblioteca	
						Contatos	
						Comunicados	
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPA	UNIFAP	<a href="https://www.instagram.com/bcunifap/">https://www.instagram.com/bcunifap/</a>	Não	Não	<a href="https://twitter.com/BibliotecaUnif">https://twitter.com/BibliotecaUnif</a>	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Link para site da Biblioteca	
						Comunicados	
						Portal da Capes	
						Contatos	
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DO AMAZONAS	UFAM	Não	Não	Não	Não		
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI	UFCA	<a href="https://www.instagram.com/sistemabibliotecasufca/">https://www.instagram.com/sistemabibliotecasufca/</a>	<a href="https://www.facebook.com/sistemabibliotecasufca">https://www.facebook.com/sistemabibliotecasufca</a>	Não	Não	Serviços	Texto e imagem
						Contatos	
						Link para site da Biblioteca	
						Comunicados	
						Portal da Capes	
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARA	UFC	<a href="https://www.instagram.com/sibiufc/">https://www.instagram.com/sibiufc/</a>	<a href="https://www.facebook.com/sibiufc">https://www.facebook.com/sibiufc</a>	<a href="https://www.youtube.com/user/BibliotecasUFC/featured">https://www.youtube.com/user/BibliotecasUFC/featured</a>	<a href="https://twitter.com/sibiufc">https://twitter.com/sibiufc</a>	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Comunicados	
						Link para site da Biblioteca	
						Contatos	
						Portal da Capes	

UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAIBA	UFDPAR	<a href="https://www.instagram.com/bibliotecaufdpar/">https://www.instagram.com/bibliotecaufdpar/</a>	Não	Não	Não	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Contatos	
						Comunicados	
						Link para site da Biblioteca	
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPIRITO SANTO	UFES	<a href="https://www.instagram.com/bibliotecasufes/">https://www.instagram.com/bibliotecasufes/</a>	<a href="https://www.facebook.com/Biblioteca-Central-da-UFES-127479117408722">https://www.facebook.com/Biblioteca-Central-da-UFES-127479117408722</a>	<a href="https://www.youtube.com/channel/UCUnuoVuZBahhuGA8ZFC5neg">https://www.youtube.com/channel/UCUnuoVuZBahhuGA8ZFC5neg</a>	Não	Contatos	Texto, imagem e vídeo
						Link para site da Biblioteca	
						Serviços	
						Comunicados	
						Portal da Capes	
						Sugestões de leitura	
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO	UNIRIO	<a href="https://www.instagram.com/bibliotecasunirio/">https://www.instagram.com/bibliotecasunirio/</a>	<a href="https://www.facebook.com/bibliotecasUNIRIO/">https://www.facebook.com/bibliotecasUNIRIO/</a>	<a href="https://www.youtube.com/channel/UCQk1b5twYwlXglO8bnL1eRw/featured">https://www.youtube.com/channel/UCQk1b5twYwlXglO8bnL1eRw/featured</a>	Não	Link para site da Biblioteca	Texto, imagem e vídeo
						Serviços	
						Portal da Capes	
						Comunicados	
						Dicas de leitura	
						Contatos	
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO	UFMA	<a href="https://www.instagram.com/ufma_dib/">https://www.instagram.com/ufma_dib/</a>	<a href="https://www.facebook.com/bibliotecacentralufma">https://www.facebook.com/bibliotecacentralufma</a>	<a href="https://www.youtube.com/c/ufmadib/featured">https://www.youtube.com/c/ufmadib/featured</a>	Não	Link para o site da Biblioteca	Texto, imagem e vídeo
						Contatos	
						Serviços	
						Comunicados	
						Dicas de leitura	
						Portal da Capes	
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA	UFOB	<a href="https://www.instagram.com/bibliotecasufob/?hl=pt-br">https://www.instagram.com/bibliotecasufob/?hl=pt-br</a>	Não	Não	Não	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Comunicados	
						Contato	
						Link para site da Biblioteca	

UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARA	UFOPA	<a href="https://www.instagram.com/sibiufopa/?hl=pt-br">https://www.instagram.com/sibiufopa/?hl=pt-br</a>	<a href="https://www.facebook.com/SIBIUFOPA/">https://www.facebook.com/SIBIUFOPA/</a>	<a href="https://www.youtube.com/channel/UCpbqThewXPZiz7JAnT1b2bw">https://www.youtube.com/channel/UCpbqThewXPZiz7JAnT1b2bw</a>	<a href="https://twitter.com/SIBIUFOPA">https://twitter.com/SIBIUFOPA</a>	Link para site da Biblioteca	Texto, imagem e vídeo
						Serviços	
						Contatos	
						Comunicados	
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARA	UFPA	<a href="https://www.instagram.com/bcuftp/">https://www.instagram.com/bcuftp/</a>	<a href="https://www.facebook.com/bcuftp/">https://www.facebook.com/bcuftp/</a>	<a href="https://www.youtube.com/channel/UCZTVDBDxglM68uteeOTnkzw">https://www.youtube.com/channel/UCZTVDBDxglM68uteeOTnkzw</a>	<a href="https://twitter.com/BibliotecaUfpa">https://twitter.com/BibliotecaUfpa</a>	Link para site da Biblioteca	Texto, imagem e vídeo
						Contatos	
						Portal da Capes	
						Comunicados	
						Serviços	
						Dicas de leitura	
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANA	UFPR	<a href="https://www.instagram.com/sibiufpr/">https://www.instagram.com/sibiufpr/</a>	<a href="https://www.facebook.com/sibiufpr/">https://www.facebook.com/sibiufpr/</a>	<a href="https://www.youtube.com/c/SistemadEBibliotecasUFPR/featured">https://www.youtube.com/c/SistemadEBibliotecasUFPR/featured</a>	<a href="https://twitter.com/sibiufpr">https://twitter.com/sibiufpr</a>	Link para site da Biblioteca	Texto, imagem e vídeo
						Comunicados	
						Serviços	
						Contatos	
						Portal da Capes	
						Sugestões de leitura	
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUI	UFPI	Não	Não	Não	Não		
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECONCAVO DA BAHIA	UFRB	<a href="https://www.instagram.com/sib.ufrb/">https://www.instagram.com/sib.ufrb/</a>	Não	Não	Não	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Comunicados	
						Portal Capes	
						Link para site da Biblioteca	
						Contatos	
						Sugestões de leitura	

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO	UFRJ	Não	<a href="https://www.facebook.com/Sibi-UFRJ-108476644066148/?epa=SEARCH_BOX">https://www.facebook.com/Sibi-UFRJ-108476644066148/?epa=SEARCH_BOX</a>	<a href="https://www.youtube.com/channel/UCXl9p-UoPM5u8mopCbTjrMQ">https://www.youtube.com/channel/UCXl9p-UoPM5u8mopCbTjrMQ</a>	<a href="https://twitter.com/SIBL_UFRJ">https://twitter.com/SIBL_UFRJ</a>	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Contatos	
						Comunicados	
						Portal da Capes	
						Link para site da Biblioteca	
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE	FURG	<a href="https://www.instagram.com/sibfurg/">https://www.instagram.com/sibfurg/</a>	Não	<a href="https://www.youtube.com/user/SIBFURG">https://www.youtube.com/user/SIBFURG</a>	<a href="https://twitter.com/SIBFURG">https://twitter.com/SIBFURG</a>	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Comunicados	
						Contatos	
						Dicas de Leitura	
						Link para site da Biblioteca	
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE	UFRN	<a href="https://www.instagram.com/bczm_ufrn/">https://www.instagram.com/bczm_ufrn/</a>	<a href="https://www.facebook.com/bczm_ufrn">https://www.facebook.com/bczm_ufrn</a>	<a href="https://www.youtube.com/@Sistemad-eBibliotecasdaUFRN/videos">https://www.youtube.com/@Sistemad-eBibliotecasdaUFRN/videos</a>	<a href="https://twitter.com/bczm_ufrn">https://twitter.com/bczm_ufrn</a>	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Portal Capes	
						Contatos	
						Comunicados	
						Link para site da Biblioteca	
						Sugestões de leitura	
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL	UFRGS	<a href="https://www.instagram.com/bc_ufrgs/">https://www.instagram.com/bc_ufrgs/</a>	<a href="https://www.facebook.com/biblioteca.centralufrgs">https://www.facebook.com/biblioteca.centralufrgs</a>	Não	Não	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Contatos	
						Comunicados	
						Dicas de leitura	
						Link para site da Biblioteca	
						Portal Capes	
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL DA BAHIA	UFSB	<a href="https://www.instagram.com/sibi.ufsb/">https://www.instagram.com/sibi.ufsb/</a>	<a href="https://www.facebook.com/sibi.ufsb">https://www.facebook.com/sibi.ufsb</a>	Não	Não	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Contatos	



						Link para site da biblioteca	
						Comunicados	
						Portal Capes	
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARA	UNIFESSPA	<a href="https://www.instagram.com/bibliotecasunifesspa_oficial/">https://www.instagram.com/bibliotecasunifesspa_oficial/</a>	<a href="https://www.facebook.com/profile.php?id=100080380388906&amp;mbextid=ZbWKwL">https://www.facebook.com/profile.php?id=100080380388906&amp;mbextid=ZbWKwL</a>	Não	Não	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Comunicados	
						Portal da Capes	
						Link para o site da biblioteca	
						Contatos	
UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI	UFVJM	<a href="https://www.instagram.com/bibliotecasufvjm/">https://www.instagram.com/bibliotecasufvjm/</a>	<a href="https://www.facebook.com/bibliotecacampusjk">https://www.facebook.com/bibliotecacampusjk</a>	Não	Não	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Comunicados	
						Portal da Capes	
						Contatos	
						Sugestões de leitura	
						Link para site da Biblioteca	
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE	UFF	Não	Não	<a href="https://www.youtube.com/channel/UCkKv4NEHLkW6YFrLCc4d_uw">https://www.youtube.com/channel/UCkKv4NEHLkW6YFrLCc4d_uw</a>	Não	Serviços	Vídeo
						Portal da Capes	
						Contatos	
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DA AMAZONIA	UFRA	<a href="https://www.instagram.com/bibliotecaufra/">https://www.instagram.com/bibliotecaufra/</a>	<a href="https://www.facebook.com/bibliotecaufra/">https://www.facebook.com/bibliotecaufra/</a>	Não	Não	Serviços	Texto, imagem
						Contatos	
						Portal da Capes	
						Comunicados	
						Link para site da Biblioteca	
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO	UFRPE	Não	<a href="https://www.facebook.com/sibufrpe?fref=ts">https://www.facebook.com/sibufrpe?fref=ts</a>	<a href="https://www.youtube.com/channel/UCAWN8sIG0cdZZ24gW1c9qMg">https://www.youtube.com/channel/UCAWN8sIG0cdZZ24gW1c9qMg</a>	Não	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Contatos	
						Link para site da Biblioteca	
						Novas aquisições	

						Comunicados	
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO	UFRRJ	Não	<a href="https://www.facebook.com/bibliotBC/?ref=profile">https://www.facebook.com/bibliotBC/?ref=profile</a>	Não	Não	Serviços	Texto, imagem
						Comunicados	
						Contatos	
						Link para site da Biblioteca	
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ARIDO	UFERSA	<a href="https://www.instagram.com/bibliotecaufersa/">https://www.instagram.com/bibliotecaufersa/</a>	<a href="https://www.facebook.com/sisbiufersa/">https://www.facebook.com/sisbiufersa/</a>	Não	<a href="https://twitter.com/BOTUFERSA">https://twitter.com/BOTUFERSA</a>	Serviços	Texto, imagem e vídeo
						Novas aquisições	
						Comunicados	
						Portal Capes	
						Contatos	
						Link para site da Biblioteca	
UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ	UTFPR	Não	Não	Não	Não		

## APÊNDICE B - Tipo e publicações nas redes sociais

<b>Tipo e publicações nas redes sociais</b>				
<b>IES</b>	<b>Mídia verbo-visual (texto+imagem)</b>	<b>Mídia audiovisual (texto+imagem+áudio +movimento)</b>	<b>Intervalo entre as publicações Regular/Irregular</b>	<b>Todas as redes atualizadas</b>
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS	Sim	Sim	Irregular	Não
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DE PORTO ALEGRE	Sim	Não	Irregular	Sim
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA	Sim	Sim	Irregular	Não
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC	Sim	Não	Irregular	Sim
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA	Sim	Sim	Irregular	Sim
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS	Sim	Não	Irregular	Não
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO	Sim	Sim	Irregular	Não
UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA	Sim	Sim	Irregular	Não
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA	Sim	Sim	Irregular	Sim
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA	Sim	Sim	Irregular	Não
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL	Sim	Sim	Irregular	Não
UNIVERSIDADE FEDERAL DA INTEGRAÇÃO LATINO-AMERICANA	Sim	Sim	Irregular	Não
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA	Sim	Sim	Irregular	Não
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS	Sim	Sim	Irregular	Não
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS	Sim	Sim	Irregular	Não
UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE	Sim	Sim	Irregular	Sim
UNIVERSIDADE FEDERAL DE CATALÃO	Sim	Sim	Irregular	Não
UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS	Sim	Sim	Irregular	Sim
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ITAJUBÁ				

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JATAÍ				
UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA	Sim	Sim	Irregular	Não
UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS	Sim	Sim	Irregular	não
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO	Sim	Sim	Irregular	Não
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL	Sim	Sim	Irregular	Não
UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS	Sim	Sim	Irregular	Não
UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO	Sim	Sim	Irregular	Não
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS	Sim	Não	Irregular	Não
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO	Sim	Sim	Irregular	Não
UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDONÓPOLIS				
UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA	Sim	Sim	Irregular	Não
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA	Sim	Sim	Irregular	Não
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA	Sim	Sim	Irregular	Não
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS	Sim	Sim	Irregular	Sim
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SAO JOÃO DEL-REI	Sim	Sim	Irregular	Não
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO	Sim	Sim	Irregular	Sim
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE	Sim	Não	Irregular	Sim
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA	Sim	Sim	Irregular	Sim
UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA				
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE	Sim	Sim	Irregular	Não
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AGRESTE DE PERNAMBUCO	Sim	Não	Irregular	Sim
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ	Sim	Sim	Irregular	Não
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DO AMAZONAS				
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI	Sim	Não	Irregular	Sim

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ	Sim	Sim	Irregular	Não
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA	Sim	Sim	Irregular	Sim
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO	Sim	Sim	Irregular	Não
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO	Sim	Sim	Irregular	Não
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO	Sim	Sim	Irregular	Não
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA	Sim	Sim	Irregular	Sim
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ	Sim	Sim	Irregular	não
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ	Sim	Sim	Irregular	Sim
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ	Sim	Sim	Irregular	Não
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ				
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA	Sim	Sim	Irregular	Não
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO	Sim	Sim	Irregular	Não
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE	Sim	Sim	Irregular	Não
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE	Sim	Sim	Irregular	Sim
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL	Sim	Sim	Irregular	Sim
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL DA BAHIA	Sim	Sim	Irregular	Sim
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ	Sim	Sim	Irregular	Sim
UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI	Sim	Sim	Irregular	Sim
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE	Não	Sim	Irregular	Não
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DA AMAZÔNIA	Sim	Não	Irregular	Sim
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO	Sim	Sim	Irregular	Não
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO	Sim	Não	Irregular	Não
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO	Sim	Sim	Irregular	Não
UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ				

## APÊNDICE C – Formulário

Perguntas Respostas **67** Configurações

### Dissertação

Dados para tabulação

#### Biblioteca Central ou Sistema de Biblioteca de qual IES

Texto de resposta longa

#### Quais redes sociais a Biblioteca Central ou Sistema de Biblioteca possui?

- Instagram
- Facebook
- Youtube
- Twiter
- Nenhuma

#### Tem Instagram

- Sim
- Não

#### Tem facebook

- Sim
- Não

Tem youtube

- Sim
- Não

Tem twiter

- Sim
- Não

**Qual conteúdo tem as redes sociais**

- Serviços
- Contatos
- Link para site e outros
- Portal da Capes
- Sugestões de leitura
- Novas aquisições
- Comunicados

**Quanto ao formato (texto, imagem, vídeo) das publicações nas redes sociais**

- Somente texto
- Texto e imagem
- Texto imagem e vídeo
- Somente vídeo

**Tipo de publicação nas redes:**

- Mídia verbo-visual (texto+imagem)
- Mídia áudio-visual (texto+imagem+áudio+movimento)

**Publicação Mídia verbo-visual (texto+imagem)**

- Sim
- Não

**Publicação Mídia áudio-visual (texto+imagem+áudio+movimento)**

- Sim
- Não

**O intervalo entre as publicações é:**

- Regular
- Irregular

**Todas as redes estão atualizadas**

- Sim
- Não



## APÉNDICE D – Manual



# MANUAL DE DIRETRIZES PARA ATUAÇÃO EM REDES SOCIAIS

das Bibliotecas da UFTM



ELABORADO POR  
RACHEL INES DA SILVA



## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	1
<b>PRINCIPAIS REDES SOCIAIS: POR QUE UTILIZÁ-LAS</b> .....	3
<b>PADRONIZAÇÕES VISUAIS</b> .....	5
<b>DIRETRIZES PARA CONTEÚDOS</b> .....	7
<b>FREQUÊNCIA DE POSTAGENS</b> .....	10
<b>PERFIS A SEREM SEGUIDOS</b> .....	16
<b>LINGUAGEM</b> .....	18
<b>EQUIPE RESPONSÁVEL PELO MONITORAMENTO</b> .....	20
<b>ROTEIRO DIÁRIO</b> .....	22
<b>MONITORAMENTO</b> .....	24
<b>BOAS PRÁTICAS NAS REDES SOCIAIS</b> .....	26
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	28



# INTRODUÇÃO



## INTRODUÇÃO

O manual com as diretrizes para atuação de gestores das Bibliotecas da UFTM em redes sociais é produto do trabalho desenvolvido no Programa de Mestrado Profissional de Inovação Tecnológica da UFTM.

Todos os seguimentos da sociedade fazem uso das redes sociais. Elas proporcionam maior interação entre Biblioteca e usuários e permitem novas formas de comunicação e de divulgação de informação.

Esse manual foi desenvolvido para orientar os servidores responsáveis por perfis institucionais da Biblioteca Central e da Biblioteca Setorial Univerdecidade da UFTM, para uma utilização efetiva e assertiva das redes sociais. É uma ferramenta fundamental para orientar e padronizar as práticas relacionadas à presença das bibliotecas nas redes sociais. Serve como um guia abrangente que estabelece diretrizes, estratégias e boas práticas a serem seguidas pelas equipes responsáveis pela gestão das redes sociais das bibliotecas. O objetivo principal é garantir uma presença online consistente, eficaz e alinhada aos objetivos institucionais.



## PRINCIPAIS REDES SOCIAIS: POR QUE UTILIZÁ-LAS



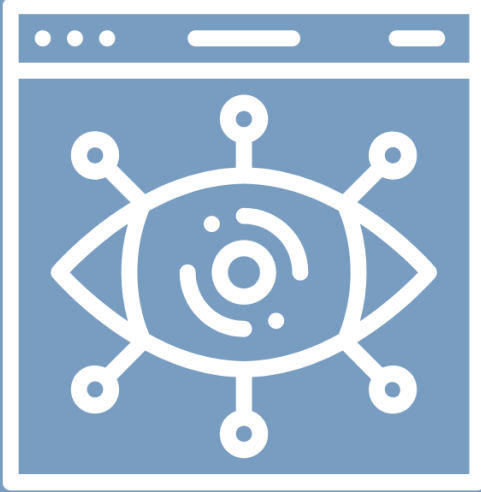
## PRINCIPAIS REDES SOCIAIS: POR QUE UTILIZÁ-LAS

A figura abaixo explica de forma resumida sobre as redes sociais mais utilizadas na atualidade

FACEBOOK	A maior mídia social do mundo, com inúmeras funcionalidades para atender diferentes públicos, de todas as faixas etárias. Por meio dela, é possível compartilhar vídeos e fotos, trocar mensagens com amigos e/ou grupos, publicar o que se está fazendo no momento, compartilhar notícias, comentar em postagens de outros usuários, criar eventos e grupos e jogar on-line. As empresas podem criar <i>fanpages</i> e anunciar serviços, promovendo maior aproximação com seus clientes.
TWITTER	É um <i>microblog</i> onde os usuários postam informações com no máximo 280 caracteres. Nessa plataforma, os usuários seguem uns aos outros e compartilham as mensagens ( <i>tweets</i> ) com seus seguidores. É usado para divulgar informações rápidas. Tem como público principal adultos que querem acompanhar as informações publicadas por determinada pessoa ou marca.
YOUTUBE	É a principal plataforma de compartilhamento de vídeos. Possui grande engajamento dos usuários e ganhou ainda mais dimensão com os chamados <i>youtubers</i> , profissionais que fazem fama por meio de seus vídeos na rede social.
WHATSAPP	Aplicativo que permite envio e recebimento de mensagens, em geral, de texto em tempo real entre dois ou mais usuários. Pode incorporar outros recursos como o envio de fotos, vídeos, áudios, animações ou <i>emojis</i> por meio do uso dos sistemas de captura de som e imagem presentes no próprio dispositivo. <sup>1</sup>
INSTAGRAM	Tem foco direcionado para o compartilhamento de imagens. É uma mídia social voltada especialmente para o público jovem e alimentada por fotos e vídeos.

Fonte: CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO (2018)

Atualmente, as redes sociais são amplamente utilizadas para facilitar a comunicação e a disseminação de informação. Elas estão presentes em todos os segmentos da sociedade e proporcionam maior interação entre a biblioteca e os usuários, aumentando a visibilidade e divulgando os serviços e produtos oferecidos. Elencar as redes sociais que serão utilizadas pela Biblioteca é muito importante, visto que cada uma tem uma forma de funcionamento para publicação e interação com seu público.



## PADRONIZAÇÕES VISUAIS





## **PADRONIZAÇÕES VISUAIS**

As páginas em redes sociais devem ser criadas com os nomes reais das Bibliotecas + UFTM. As imagens utilizadas representam a instituição e todos os perfis devem utilizar a mesma imagem institucional, além do mesmo nome de usuário (@) quando possível.

A linguagem visual deve ser integrada, coesa para que se possa criar uma relação direta da unidade com o público. “Criar e incorporar nos conteúdos distribuídos elementos gráficos que permitam identificar a marca da instituição também é fundamental para criar essa relação e conexão com os usuários.” (BRASIL, 2014).

De acordo com o Manual de Orientação para atuação em Mídias Sociais do Poder Executivo (2014), tanto o estilo gráfico das imagens utilizadas quanto a fonte utilizada devem seguir um padrão nas redes sociais.



## DIRETRIZES PARA CONTEÚDOS



## DIRETRIZES PARA CONTEÚDOS

Os conteúdos publicados nas redes sociais das Bibliotecas da UFTM devem ser de caráter educativo ou instrucional, atendendo demandas dos usuários das Bibliotecas.

Os temas que deverão ser contemplados são os produtos e serviços oferecidos pelas Bibliotecas, divulgação de novas aquisições, eventos organizados pelas Bibliotecas, dicas de leitura, informações específicas da Biblioteconomia e Ciência da Informação e do meio editorial, em linguagem simples e atual e outros relacionados à Biblioteca e/ou à instituição.

Os conteúdos publicados nas redes sociais:

- devem ser elaborados pelas unidades ou procedentes de outras fontes e devem estar de acordo com os valores éticos preservados pela instituição;
- não devem conter comentários depreciativos e/ou discriminatórios;

Outras metodologias podem ajudar a atrair a atenção do público e a reforçar a presença digital, intensificando a disseminação dos conteúdos em redes sociais, de acordo com o Manual (2014):

- a) utilizar frases atraentes e informativas, nos campos de texto e nas imagens, que apresentem uma ideia do todo em relação ao que o público vai encontrar ao se deparar com a informação e, eventualmente, clicar no link de direcionamento;
- b) complementar as informações de um título para contextualizar a informação para o público;
- c) resumir as informações em um único post. Ao dividir, aumenta o risco do usuário se perder com a informação, e aumenta as chances de ver a informação descontextualizada ou distorcida pelo próprio público;

- d) o uso de *hashtags* (ou marcadores) auxilia a identificar facilmente os temas dos quais aqueles conteúdos tratam, especialmente em coberturas noticiosas – em que ajudam a contextualizar as informações;
- e) elaborar perguntas para estimular a participação e aproximar a linguagem do público das redes sociais;
- f) evitar abreviações ou siglas. Isso confunde o público e empobrece as normas gramaticais e ortográficas corretas.
- g) apresentar a fonte dos conteúdos publicados e das imagens;
- h) responder e retornar de forma rápida aos comentários sobre as publicações, para uma melhor relação de interação, para uma efetiva comunicação.



## FREQUÊNCIA DE POSTAGENS



## **FREQUÊNCIA DE POSTAGENS**

De acordo com Brasil (2014), para cada rede social é recomendada uma frequência de postagens, como demonstram as figuras a seguir.

Importante ressaltar, de acordo com Prado (2015), que a biblioteca pode não conseguir ter uma periodicidade regular de postagens, mas se o seu conteúdo for de qualidade, o seu público vai perceber e terá suas mídias sociais como fonte de informação relevante e confiável



## FACEBOOK

### Volume médio de postagens

**Ao menos 2 por dia, incluindo os finais de semana**

### Características

**A tonalidade deve ser definida a partir da necessidade de divulgação do momento (noticioso, institucional ou serviço)**

**Explorar imagens que chamam a atenção dos usuários e usar link para informações complementares**

**Textos curtos e objetivos (até 120 caracteres) para evitar que o conteúdo seja encurtado pela própria plataforma**

**Usar artifícios que estimulem a interatividade**





## TWITTER

### Volume médio de postagens

Entre 15 e 20 postagens diárias, incluindo finais de semana

### Características

Linguagem mais informal e direta. Apesar de permitir já a publicação de imagens, o texto ainda é mais forte

Pela limitação de caracteres, é importante usar um link que direcione o público para mais informações







## YOUTUBE

### Volume médio de postagens

Ao menos 1 vídeo por semana

### Características

Sempre que possível publique somente vídeos com alta resolução de imagem

Evite vídeos extremamente longos. Edite se for o caso para torná-lo mais palatável ao público

Preencha o descritivo de maneira completa para situar o usuário sobre o que ele vai assistir e utilize o recurso de tags para que os vídeos sejam encontrados

Para temas especiais ou sequências de vídeos sobre o mesmo tema, crie listas de reprodução





## INSTAGRAM

### Volume médio de postagens

Ao menos 3 fotos por dia;

### Características

Trabalhe com imagens em alta resolução

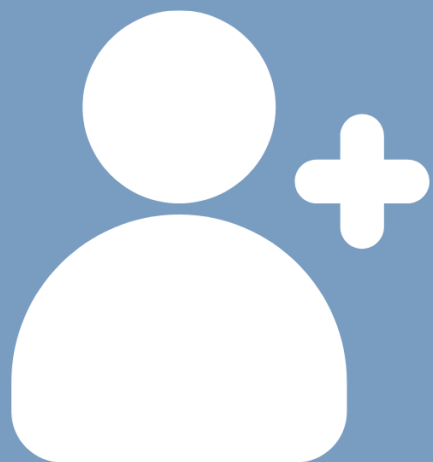
Escolha os efeitos, mas cuidado para não abusar dos recursos e transformar a foto em algo que possa comprometer a compreensão

Preencha o descritivo de maneira completa para situar o usuário sobre o que ele vai assistir e utilize o recurso de tags para que as imagens sejam encontradas





**PERFIS A SEREM SEGUIDOS**



## **PERFIS A SEREM SEGUIDOS**

Recomenda-se que o perfil da Biblioteca nas redes sociais siga os demais perfis institucionais da Universidade.

No caso de instituições públicas é importante que haja cooperação e integração, por isso, seguir os perfis governamentais. Até mesmo para compartilhar e auxiliar na disseminação de informações relevantes dos mais variados órgãos, é importante acompanhar de perto cada um deles e agir de forma complementar e participativa. (BRASIL, 2014)



## LINGUAGEM



## LINGUAGEM

O conteúdo publicado em rede social institucional influencia na credibilidade da instituição.

Uma linguagem exageradamente formal deve ser evitada para que possa ser entendida por leigos, promovendo uma aproximação com o público. As respostas devem ser objetivas e cordiais, sem uso de gírias. As normas gramaticais da Língua Portuguesa devem ser seguidas e deve-se evitar gerundismos, falta de coesão, erros de concordância, de pontuação, para que o entendimento das publicações e mensagens não seja prejudicado.



**EQUIPE RESPONSÁVEL PELO  
MONITORAMENTO**



## **EQUIPE RESPONSÁVEL PELO MONITORAMENTO**

Os perfis de redes sociais da Biblioteca devem ser administrados e gerenciados por equipes exclusivamente compostas por servidores públicos federais ocupantes de cargo efetivo do quadro permanente da UFTM.

Cada rede social deve ter um administrador do perfil com habilidade redacional, capacidade de estabelecer bons relacionamentos interpessoais, de dialogar, interagir nas redes. O conhecimento dos princípios básicos da administração pública, impessoalidade, da imparcialidade são essenciais para a gestão das redes sociais. O gestor da Biblioteca deve acompanhar e auxiliar os administradores de perfis das redes sociais.





## ROTEIRO DIÁRIO



## **ROTEIRO DIÁRIO**

Para que as redes sociais cumpram seu papel de interação com a comunidade, a Biblioteca deve realizar uma rotina para verificação de conteúdos e postagens.

Os conteúdos devem ser planejados, para que as postagens aconteçam frequentemente. As perguntas feitas pelos usuários devem ter as respostas o mais rápido possível. É interessante que os comentários também sejam respondidos de maneira geral, o que vai demonstrar uma interação efetiva da unidade com a comunidade. Essa interação trará os resultados almejados pela Biblioteca: de comunicação e divulgação de seus serviços.



**MONITORAMENTO**



## MONITORAMENTO

O monitoramento das redes sociais da Biblioteca deve traduzir um acompanhamento periódico da conduta do público em relação às postagens.

A análise das postagens mais curtidas, mais comentadas serve de parâmetros para planejamento dos conteúdos futuros.

Todas as mensagens postadas pelos usuários devem ser lidas e respondidas de forma clara e objetiva. Os comentários positivos, críticas e sugestões devem ser encaminhados aos setores para melhoria contínua dos serviços prestados e para um *feedback* do trabalho realizado nas redes sociais.

A presença nas redes sociais envolve receber sugestões, elogios, críticas, tirar dúvidas e a equipe deve saber lidar com essas situações.



## BOAS PRÁTICAS NAS REDES SOCIAIS



## **BOAS PRÁTICAS NAS REDES SOCIAIS**

Os perfis da Biblioteca em redes sociais representam a unidade, por isso é necessário aplicar boas práticas para que a comunicação com a comunidade seja eficiente.

As boas práticas vão prevenir que a imagem da Biblioteca e da UFTM não seja prejudicada.

O cuidado antes da publicação é essencial, pois mesmo que ela seja apagada, alguém já leu, já compartilhou. A clareza e a objetividade das publicações vão evitar interpretações equivocadas.

As informações publicadas devem ter integridade e deve haver respeito aos direitos autorais. Conteúdos preconceituosos e inadequados não devem ser publicados.

A SECOM (2014) destaca algumas práticas que são recomendadas em redes sociais:

- a) retire comentários negativos de usuários somente quando eles insultarem alguém ou um grupo, quando houver a exposição de informações confidenciais; caso contrário, mantenha os comentários visíveis e responda-os assim que possível;
- b) procure convidar os usuários com problemas para conversas particulares, para que as questões sejam resolvidas fora de ambientes públicos;
- c) seja sempre educado e agradeça qualquer participação, seja elogio, crítica ou sugestão;
- d) peça desculpas se cometer algum erro ou alguma falha.

Com este Manual espera-se que os administradores de perfis das redes sociais possam gerir esses espaços da melhor maneira possível, objetivando sempre aproveitar os recursos oferecidos para valorizar e divulgar o Sistema de Bibliotecas da UFTM.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Secretaria de Comunicação. **Manual de Orientação para atuação em Mídias Sociais**. Brasília, DF: SECOM, 2014. Disponível em: <https://www.gov.br/gestaodeconteudo/pt-br/arquivos/manual-de-redes-sociais-idg.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2023.

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. **Manual do Ministério Público para mídias sociais**. Brasília, DF: CNMP, 2018. Disponível em: [https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Publicacoes/documentos/2018/03-05\\_final\\_MidiasSociais.pdf](https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Publicacoes/documentos/2018/03-05_final_MidiasSociais.pdf). Acesso em: 20 fev. 2023.

PRADO, Jorge Moisés Kroll do. **Presença digital de bibliotecas universitárias: diretrizes para o uso de mídias sociais**. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Unidades de Informação). Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 2015. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/280446832\\_Presenca\\_digital\\_de\\_bibliotecas\\_universitarias\\_diretrizes\\_para\\_o\\_uso\\_de\\_midias\\_sociais](https://www.researchgate.net/publication/280446832_Presenca_digital_de_bibliotecas_universitarias_diretrizes_para_o_uso_de_midias_sociais). Acesso em: 15 fev. 2023.