

# Cocriação em bibliotecas universitárias brasileiras: desafios e oportunidades

**Raquel Alexandre de Lira**<sup>I</sup>

<sup>I</sup> Universidade Federal do Amazonas, Manaus, AM, Brasil;  
raquel@ufam.edu.br; <https://orcid.org/0000-0003-4049-0190>

**Gregório Varvakis**<sup>II</sup>

<sup>II</sup> Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, Brasil;  
g.varvakis@ufsc.br; <https://orcid.org/0000-0003-2576-4835>

**Resumo:** O artigo investiga a ocorrência dos processos de cocriação em bibliotecas universitárias brasileiras, e apresenta um conjunto de diretrizes para implantar e/ou ampliar esses processos em unidades de informação. O contexto do estudo abrange os sistemas e /ou redes de bibliotecas das universidades públicas federais brasileiras. A coleta de dados foi efetivada por meio de entrevistas exploratórias e questionários com gestores de sistema de bibliotecas; e a realização do I Workshop de Cocriação de Valor em Unidades de Informação, no qual foi realizado o grupo focal, o qual teve como participantes gestores de unidades de informação, docentes e discentes de pós-graduação. A análise dos dados evidenciou aspectos e características que influenciam, diretamente, no processo de cocriação no contexto de bibliotecas universitárias como: comunicação unilateral, burocracia nos processos, interação limitada com o usuário, recursos operantes e operados limitados, entre outros. A discussão desses aspectos, possibilitou propor diretrizes para ampliar os processos de cocriação em bibliotecas universitárias. Como resultado, a pesquisa apresenta um conjunto composto por quatro diretrizes: (1) interação; (2) cooperação; (3) monitoramento; (4) comunicação, que possibilitam ampliar os processos de cocriação no contexto de bibliotecas.

**Palavras-chave:** cocriação; cocriação de valor; cocriação em biblioteca; biblioteca universitária; interação

## 1 Introdução

As universidades e, por extensão, suas bibliotecas, encontram-se imersas em um ambiente dinâmico e interativo. Compreender esse ambiente é necessário para o desenvolvimento e relevância das bibliotecas universitárias, as quais desempenham um papel de suporte na produção do conhecimento, por meio da

organização, gerenciamento e disponibilização dos recursos informacionais vinculados aos processos educativos.

O papel da biblioteca de armazenar, tratar e disseminar a informação, preservando a memória institucional contínua, porém, as facilidades de comunicação em rede, e os novos suportes da informação, mudou o foco da posse do documento físico para o acesso à informação e à produção de conhecimento (Andrade, 2013; Alvarez, 2017). A biblioteca, enquanto espaço para o diálogo, a cooperação entre os diversos atores, a aprendizagem social e, especialmente, a aprendizagem colaborativa, é determinante para proporcionar a esses atores oportunidades para cocriar valor.

A cocriação é o processo de criar algo em conjunto, com interações diretas entre dois ou mais atores, onde os processos se fundem de modo dialógico colaborativo (Grönroos; Gummerus, 2014). O conceito em questão, não se restringe às ações específicas de uma organização, mas engloba a participação do usuário em atividades relacionadas ao processo de criação e entrega de serviços. Nessa configuração, os usuários desempenham um papel ativo na interação com o provedor de serviço, resultando em um diálogo contínuo que proporciona experiências exclusivas. Essa abordagem vai além de simples atividades colaborativas, envolve a união entre provedores de serviços e usuários para gerar valor mútuo. Por meio das interações bidirecionais, esses atores cooperam para desenvolver serviços, e solucionar problemas em conjunto, estabelecendo um ambiente de aprendizagem que favorece o diálogo e a construção de experiências entre os envolvidos.

A cocriação em bibliotecas é a “[...] criação colaborativa de valor entre biblioteca e usuário, onde uma interação dialógica, personalizada de usuário/biblioteca desempenha um papel importante” (Islam; Agarwal; Ikeda, p. 640, 2015a). Enquanto na proposição de valor a criação é unidirecional, na cocriação é bidirecional, criado em conjunto pelo provedor de serviço e usuário. A cocriação em biblioteca universitária é um processo colaborativo que envolve diferentes atores no planejamento, adaptação, implantação, implementação e avaliação de serviços. Essa parceria possibilita maior interação e engajamento

na criação e execução de serviços, assegurando a participação ativa de todos os membros da comunidade acadêmica.

Diante desse contexto, o estudo buscou identificar a ocorrência dos processos de cocriação em bibliotecas universitárias brasileiras, e, como contribuição apresenta um conjunto de diretrizes para implantar e/ou ampliar os processos de cocriação em unidades de informação. Para atingir o objetivo proposto foram realizadas buscas sistemáticas na literatura em relação as temáticas cocriação e bibliotecas universitárias, entrevistas e questionários com gestores de sistemas de bibliotecas universitárias, e realização de um grupo focal com discentes de pós-graduação, docentes e bibliotecários.

## **2 Cocriação de valor**

Conceituar valor não é uma tarefa fácil, é um conceito multidimensional, que engloba não só o valor econômico, mas considera os sacrificios, benefícios e as experiências interativas durante o uso, a literatura fornece diversos conceitos desenvolvidos para aferir valor, entre eles o valor do ponto de vista do usuário, como: o valor em troca e o valor em uso. O primeiro corresponde ao valor potencial incorporado nos recursos fornecidos por uma empresa, que, por meio de vendas, é percebido como um valor real para a empresa. O valor em troca é um conceito centrado na empresa, baseado na teoria do trabalho, enquanto o valor em uso é o valor para os clientes, criado por eles durante o uso dos recursos, assim, o valor é criado e determinado pelos clientes (Grönroos; Gummerus, 2014; Fernandes, 2017).

O conceito de valor em uso implica que o valor é criado pelo usuário durante o processo de uso de recursos/processos/resultados. Embora o contexto, a interação e a posse sejam relevantes, o valor em uso é o conceito principal na análise e criação de valor (Grönroos; Voima, 2013). Assim, o valor é único, baseado na experiência, e interpretado pelo usuário dentro de um contexto específico. É por meio da interação que o valor se desenvolve; portanto, a criação de valor é a capacidade do usuário de conferir significado à sua experiência de uso.

A mudança gradual no pensamento de bens para serviços, onde o foco mudou das transações para os relacionamentos, desafiou a constituição da entrega do serviço em termos de percepção de valor. A *Service-Dominant Logic* apresenta uma perspectiva de valor baseada em recursos, que enfatiza a natureza dos processos na criação de valor, sugere-se que os provedores de serviço, e os demais atores cocriem valor por meio de interações, mudando a perspectiva tradicional, onde o valor é criado pelo provedor de serviços, e depois transferido para o cliente/usuário. O valor é cocriado de forma colaborativa e recíproca nas interações entre os atores por meio da integração de recursos. Esta visão sobre o valor desafiou o tradicional ‘valor em troca’ em termos de ‘valor em uso’, onde o valor emerge nos processos do cliente, e não no serviço ou produto disponibilizado (Rashid; Tanveer; Shaukat; Sadiq, 2020; Vargo; Maglio; Akaka, 2008; Vargo; Lusch, 2011).

A cocriação é o processo de criar algo em conjunto, com interações diretas entre dois ou mais atores, onde os processos se fundem em um processo dialógico colaborativo. É um processo abrangente, incluindo atividades de provedores de serviços, usuários e outros atores, o que leva à conclusão de que tudo é criação de valor e que todos cocriam valor (Grönroos; Voima, 2013; Grönroos; Gummerus, 2014).

A cocriação de valor aprimora processos, a partir das expectativas e necessidades dos usuários, e as organizações necessitam manter um relacionamento interativo com estes. A interação é o objeto central quando se pensa em cocriação de valor, pois é no momento da interação entre os provedores de serviços e os usuários que surgem oportunidades de cocriação. As interações podem ser diretas e/ou indiretas. As diretas são processos conjuntos onde duas ou mais ações de atores, se fundem em um processo dialógico colaborativo, os processos são simultâneos e entrelaçados, e as partes podem influenciar ativamente neste processo. As indiretas são interações em que um ator, interage com um sistema ou produto padronizado, onde não ocorre processo de diálogo colaborativo combinado (Grönroos, 2011; Grönroos;

Voima, 2013; Grönroos; Gummerus, 2014; Vargo; Lusch, 2004). As interações geralmente ocorrem por meio de plataformas de cocriação.

### **3 Cocriação de valor em bibliotecas universitárias**

A biblioteca universitária colabora com o ensino, a pesquisa, a extensão e a inovação da instituição mantenedora, ao disponibilizar infraestrutura informacional, que apoia o aprendizado, por meio de informações organizadas, de acordo com as necessidades individuais dos membros da comunidade acadêmica. Além disso, contribui ativamente para a geração de novos conhecimentos. As alterações macro ambientais influenciam na evolução dos métodos de ensino, pesquisa e aprendizagem. Para se adaptar a essas mudanças, as bibliotecas precisam ajustar suas funções. Com usuários cada vez mais exigentes e informados, é essencial expandir os serviços oferecidos nas bibliotecas, passando de bibliotecas focadas em espaço físico e circulação de material informacional, para centros de aprendizagem, que promovam interação e colaboração entre os diversos usuários.

Enquanto lugares integradores e intermediários na difusão do saber e na construção do conhecimento, as bibliotecas universitárias constituem-se como parceiras ativas e dinâmicas dos processos de aprendizagem, por meio de estruturas multifuncionais de apoio às práticas de aquisição do conhecimento, visando o desenvolvimento de competências multidisciplinares da comunidade acadêmica (Carvalho, 2016). Além das atividades tradicionais, como catalogação, indexação, classificação, preservação e circulação bibliográfica, faz-se necessário, a essas organizações maior interação com o usuário, no sentido de identificar suas necessidades, e assim, contribuir no desenvolvimento de suas competências informacionais, por tanto, a biblioteca deve se tornar uma plataforma integradora de recursos e conhecimentos, adaptada não só as necessidades, mas ir além, e levar em consideração as expectativas e demandas dos usuários.

Cabe as bibliotecas universitárias evidenciarem suas capacidades de facilitar a colaboração, inovação e disseminação do conhecimento no ambiente acadêmico, ao agirem como centros de conectividade e troca de conhecimento,

as bibliotecas podem fortalecer sua proposta de valor, e ratificar sua importância, garantindo recursos e apoio institucional. Isso requer, não apenas a prestação de serviços tradicionais de biblioteca, como a aquisição e disponibilização de recursos de informação, mas, a ênfase nos impactos mais amplos que as bibliotecas têm na comunidade acadêmica (Rintamäki; Flemming; Lehto; Toukonen, 2018).

O entendimento tradicional das relações entre o provedor de serviço e o usuário se limitou a explorar a perspectiva unidirecional centrada no provedor. Porém, quando o usuário passa a ser considerado um receptor ativo, o foco nas interações, possibilita a mudança de postura tanto do provedor quanto do beneficiário (Islam; Agarwal; Ikeda, 2015a). O engajamento e a colaboração com as comunidades de usuários são elementos essenciais na criação conjunta de valor. Embora parcerias desse tipo sejam comuns no contexto empresarial, sua aplicação em bibliotecas ainda é pouco explorada. Para promover a cooperação nessas instituições, é indispensável conscientizar os usuários sobre sua contribuição para o desenvolvimento de novas ideias em serviços. É importante destacar a necessidade de uma mudança de postura por parte da biblioteca em relação à criação de serviços, de modo a apresentar aos usuários, as oportunidades de participação e colaboração no planejamento, e implementação desses serviços. Essa mudança de postura é fundamental para a concepção de uma biblioteca interativa, na qual múltiplos agentes participam do processo de cocriação. Assim, é fundamental promover uma cultura participativa, e destacar os benefícios do envolvimento da comunidade de usuários nesse processo de cocriação.

A ISO 16439:2014, define o valor da biblioteca como a importância que as partes interessadas, como instituições de financiamento, políticos, o público, usuários, funcionários, atribuem às bibliotecas, e que está relacionado à percepção do benefício real ou potencial (ISO, 2014). Diante dessa definição, é necessário compreender como as bibliotecas universitárias podem atuar em uma perspectiva baseada na integração de recursos e na interação entre os diversos atores para que seja possível uma proposição de valor. No processo tradicional de criação de valor, bibliotecas e usuários possuem papéis distintos. A biblioteca

fornece o serviço e o usuário o recebe, caracterizando o valor em troca. Os serviços são fontes de valor e esse valor é trocado entre a biblioteca e o usuário. Nesse tipo de troca, a maior atenção se concentra no provedor do serviço, restando ao usuário um papel passivo. No processo de cocriação a perspectiva tradicional evoluiu para interações construtivistas específicas de benefícios recíprocos.

A cocriação em biblioteca é a “[...] criação conjunta colaborativa de valor entre a biblioteca e o usuário, onde uma interação dialógica, personalizada de usuário/biblioteca desempenha um papel importante” (Islam; Agarwal; Ikeda, 2015a, p. 640,). Com a interação entre usuário e biblioteca, torna-se possível a integração de recursos, e esses dois atores passam a executar diversas atividades de forma conjunta, surgindo, assim, o valor em uso. Carvalho (2016, p. 188) enfatiza que a cocriação em biblioteca é uma “[...] construção de resultados colaborativos que envolvem os usuários e os provedores de serviço, mas que não se limita a sua geração a um mero inventário de sugestões confinadas ao espaço restrito de uma biblioteca”.

Os autores Baron e Warnaby (2011) por meio de uma pesquisa com usuários da Biblioteca Britânica, mapearam a integração de recursos do cliente e procuraram estabelecer uma relevância organizacional, por meio da colaboração contínua, os autores observaram o uso e a integração dos recursos operandos e operantes. O estudo fornece suporte empírico para a visão baseada em recursos da estrutura de clientes, que sustenta o conceito de cocriação de valor, e é um dos primeiros a documentar reações organizacionais aos recursos operantes de clientes individuais em bibliotecas.

Considerando que a criação de valor só é possível com a interação dialógica e colaborativa entre usuário e biblioteca, os autores Islam; Agarwal; Ikeda (2015a) propuseram um *framework* de cocriação de valor para inovação de serviços em bibliotecas acadêmicas. Os autores adotaram o modelo de Diálogo, Acesso, Risco/Benefícios e Transparência (DART) de Prahalad e Ramaswamy (2004) e o de Payne; Storbacka; Frow (2008), ambos do *marketing*, para servir como lente teórica do estudo. A partir da combinação dos dois modelos, foi proposto uma estrutura de cocriação de valor para bibliotecas

universitárias, com o intuito de apoiar o desenvolvimento de serviços inovadores em biblioteca.

A cocriação de valor conjunta entre biblioteca e usuário cria oportunidades para a inovação de serviços, onde a biblioteca e o usuário trabalham conjuntamente para mudar, aperfeiçoar e criar algo. A estrutura proposta por Islam; Agarwal; Ikeda (2015a) incorpora vários fluxos de trabalho dentro da *Service-Dominant Logic* e os aplica nas configurações da biblioteca. Combina papéis e responsabilidades das esferas da biblioteca, do usuário e a interação entre ambos para cocriar.

Ciente que é na esfera conjunta entre a biblioteca e o usuário que ocorre a interação e, conseqüentemente, a cocriação e inovação de serviços, a estrutura proposta pelos autores foi testada empiricamente por meio das percepções de chefes de bibliotecas e outros bibliotecários. A amostra da pesquisa empírica foi composta por bibliotecários de países como Reino Unido, EUA, Canadá e Austrália. Os resultados apontam que a interação entre biblioteca e usuários, ocorre por meio de reuniões, atividades colaborativas, eventos e contato com os usuários de forma presencial e *online* (Islam; Agarwal; Ikeda, 2015b).

A cocriação de valor em biblioteca se caracteriza por meio das interações entre beneficiário e provedor de serviço, Carvalho (2016) aponta que a cocriação de valor, em contexto de biblioteca, resulta da conjugação sistêmica de condições integrativas de recursos. Com uma biblioteca enquanto: espaço, que proporciona as condições físicas e materiais de conforto e bem-estar; lugar de estudo e aprendizagens e práticas formativas; e uma biblioteca enquanto estado, com encontros, experiências, diálogos, interações, proximidade, pertença e inclusão.

Diante desse contexto, percebe-se que as bibliotecas universitárias necessitam mudar a ênfase da proposição de valor para a cocriação, e envolver a comunidade acadêmica no processo de desenvolvimento de serviços. A interação dialógica colaborativa, entre a biblioteca e os usuários, favorece o planejamento, desenvolvimento, implantação e/ou adaptação de serviços de forma eficaz e eficiente, por meio dessa união é possível transformar restrições de recursos em oportunidades, tornando o sistema mais dinâmico e contribuindo

para ciclos de inovação. Portanto, a cocriação em biblioteca deve ser compreendida como um processo dinâmico e tendencialmente expansível de interações.

#### **4 Percurso metodológico**

A pesquisa analisou os processos de cocriação em bibliotecas universitárias públicas federais brasileiras, considerando que esse ambiente compreende a disponibilização de serviços informacionais, decorrente da interação e cooperação existente entre os diversos atores da comunidade universitária. A coleta de dados ocorreu em três fases distintas: entrevistas, questionários e grupo focal. A coleta em diferentes momentos, e de fontes múltiplas usando várias estratégias de amostragem, contribuiu para equilibrar as potenciais fraquezas em cada um dos procedimentos de coleta, apoiando-se nas características fortes de cada um dos métodos.

O Censo da Educação Superior em 2019, apontou que o Brasil possui 302 instituições de ensino superior (IES) públicas. Destas, 110 são federais, 132 são estaduais e 60 são municipais. Considerando as particularidades inerentes às instituições dessas diferentes esferas (federal, estadual e municipal), o universo da pesquisa (ou população) consiste nos gestores de sistemas e/ou redes de bibliotecas das universidades públicas federais brasileiras. É importante esclarecer que o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (INEP) classifica tanto os institutos federais quanto as universidades federais como IES públicas federais. No entanto, esta pesquisa focou exclusivamente nas bibliotecas das universidades públicas federais, pois considera que os objetivos e missões dos institutos federais diferem dos das universidades federais. Portanto, a população investigada abrangeu apenas os sistemas e/ou redes de bibliotecas das 63 universidades públicas federais (INEP, 2019).

As entrevistas tiveram como finalidade explorar a temática investigada. Para tanto, foram realizadas cinco entrevistas: três com gestores de sistema de bibliotecas de universidades federais; uma com gestor de divisão de bibliotecas setoriais e uma com gestor de biblioteca setorial. O critério de escolha foi aleatório, tendo em vista o caráter exploratório da pesquisa. Por meio das

entrevistas, foi possível obter uma prévia do cenário dos sistemas de bibliotecas de universidades públicas federais brasileiras.

O levantamento por meio de questionário aconteceu junto aos sessenta e três (63) gestores de sistemas e/ou redes de bibliotecas de universidades públicas federais, o instrumento foi encaminhado, a esses gestores, acompanhado do termo de consentimento livre e esclarecido, por meio da plataforma Google forms, e quarenta e três (43) profissionais, efetivamente participaram da pesquisa. Após análise e categorização dos dados das entrevistas e questionário, foi idealizado, planejado e realizado o I Workshop de Cocriação de Valor em Unidades de Informação como evento paralelo ao XX Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB), onde, efetivamente, ocorreu o grupo focal, encerrando as etapas de coleta de dados. A consolidação dos dados coletados nas três fases, e o confronto desses com os estudos teóricos e empíricos identificados na literatura, fundamentaram as diretrizes propostas para ampliar a cocriação em biblioteca universitária.

## **5 Cocriação em bibliotecas universitárias brasileiras**

Abordar a cocriação em bibliotecas universitárias brasileiras é um desafio, tendo em vista a incipiência da temática nesse contexto. A cocriação requer uma interação eficaz e eficiente entre os diversos atores da comunidade acadêmica, essa aproximação de atores, possibilita maior engajamento na concepção e execução de serviços, bem como a oportunidade de aprimorar a gestão e qualidade dos serviços.

A análise dos resultados obtidos tanto nas entrevistas, quanto nos questionários, é apresentada de forma agrupada. A pesquisa teve como objetivo identificar a ocorrência dos processos de cocriação em bibliotecas universitárias, bem como os elementos e aspectos que influenciam essa prática, na esfera do provedor de serviço e na esfera conjunta, ambas na percepção do gestor.

A partir da consolidação e análise dos dados, foi possível mapear os serviços considerados relevantes pelos gestores de bibliotecas, entre eles, cabe destacar: a capacitação de usuários; a circulação de material bibliográfico; a orientação à normalização bibliográfica; apoio à docência; os repositórios

institucionais; orientações em relação ao fornecimento de DOI e ORCID; a curadoria de dados e a indexação em base de dados. Na percepção dos gestores esses serviços são fundamentais para atender às demandas dos usuários, e garantir uma experiência satisfatória dentro do ambiente acadêmico.

Considerando a interação como base para que ocorram processos de cocriação, a pesquisa identificou os principais canais de comunicação usados nas bibliotecas, e não surpreendeu confirmar que um dos principais meios de comunicação entre as bibliotecas e os usuários são as mídias sociais, porém o contato direto com os usuários, ainda é meio de comunicação mais usado. Outras formas de comunicação foram identificadas, como: ouvidoria da instituição mantenedora; site do sistema de bibliotecas; *e-mails* e reunião com os diversos órgãos da instituição. No entanto, as análises dos dados evidenciaram que a interação entre provedores de serviços e usuários, ainda é mínima, com os sistemas de bibliotecas comunicando os serviços disponíveis, sem fornecer meios para uma verdadeira interação e cocriação com os usuários. Os gestores reconhecem que a participação dos usuários na prospecção e adequação dos serviços é essencial, mas essa prática, ainda não é uma realidade nas instituições analisadas. A cocriação acontece de forma reativa, com os sistemas de bibliotecas respondendo a reclamações e *feedbacks* dos usuários para realizar ajustes nos serviços disponibilizados.

Apesar de não ser possível identificar processos de cocriação de forma institucionalizada, a pesquisa conseguiu mapear ações que caracterizam a interação entre os diversos atores da comunidade acadêmica, como: a participação de discente e docentes no Conselho da Biblioteca; projetos como a Semana do Livro e da Biblioteca; eventos literários; comissões de avaliação de acervos e algumas parcerias entre membros da comunidade acadêmica. Essas parcerias incluem, por exemplo, a elaboração do Projeto de Implantação do Laboratório de Acessibilidade, com a participação efetiva dos usuários, em especial, as pessoas com deficiência, a prospecção de serviços por meio de pesquisas de opinião para definir o *design* de um novo espaço, e identificar as expectativas dos usuários em relação à nova estrutura de serviços.

Foi possível identificar possíveis barreiras a serem superadas nos processos de cocriação, tais como: limitações de tempo, tanto do usuário quanto do bibliotecário; falta de conhecimento sobre o funcionamento da biblioteca por parte do usuário; postura do bibliotecário; recursos humanos insuficientes; cultura organizacional, entre outros. Apesar dos desafios mencionados, os gestores admitem que envolver os usuários no planejamento e implementação de serviços, proporcionaria maior interação, que o envolvimento permitiria a diversificação dos serviços, e consequentemente, êxito na implantação e implementação de novos serviços.

Para que a cocriação seja efetiva, é imprescindível estabelecer uma comunicação bilateral e transparente entre provedores de serviços e usuários. A transparência quanto às especificações organizacionais, e a clareza sobre o que pode ser realizado por meio da parceria são essenciais para alinhar as expectativas e evitar frustrações. A criação colaborativa de serviços é uma maneira de atender não apenas às necessidades, mas também às expectativas dos usuários, promovendo uma relação de confiança e colaboração mútua. A literatura indica que as plataformas de cocriação devem proporcionar diálogo, acesso, benefícios e transparência para garantir o sucesso desses processos. A participação ativa dos usuários na prospecção e adequação dos serviços é um fator essencial para a fidelização e satisfação dos usuários, contribuindo para a missão das bibliotecas como suporte ao ensino, pesquisa, extensão e inovação nas universidades. A parceria entre os diversos atores da comunidade acadêmica é decisiva para promover a cocriação de serviços inovadores e alinhados com as necessidades reais dos usuários. Porém, não foi possível identificar essas características nas bibliotecas analisadas.

Para que efetivamente ocorram processos de cocriação nas bibliotecas de universidades públicas federais brasileiras analisadas, se faz necessário uma mudança de paradigma, saindo de uma postura reativa para uma proativa, que envolva os usuários de forma colaborativa na prospecção e adequação dos serviços. A transparência, a comunicação eficaz e a cooperação são os pilares necessários para o sucesso desses processos, garantindo a oferta de serviços de qualidade, alinhados com as expectativas da comunidade acadêmica. A

participação efetiva do usuário proporciona maior dinamicidade na oferta de serviços, além de disponibilizá-los de acordo com as reais necessidades, diminuindo, assim, o *gap* entre as expectativas e a realidade. Os serviços disponíveis nas bibliotecas carecem se concentrar nos processos de trabalho conjunto com os diversos atores da comunidade acadêmica, o que possibilitará o desenvolvimento de diferentes serviços e maior confiança na biblioteca e nos serviços de informação.

Como a base para cocriar valor é a interação entre provedor de serviço e usuário. O estudo buscou identificar a percepção dos usuários em relação aos processos de cocriação em bibliotecas por meio de um Grupo Focal realizado no “I *Workshop* de Cocriação de Valor em Unidades de Informação”, realizado como evento paralelo no “XX Encontro Nacional de Pesquisa em Ciências da Informação”. O grupo focal permitiu explorar a perspectiva dos usuários em relação aos serviços disponíveis nas bibliotecas universitárias, além de identificar as possibilidades de cocriar valor no contexto das bibliotecas, e como a união sistêmica de condições integrativas de recursos, sejam eles operantes e operados, pode aumentar o valor dessas unidades de informação. A premissa do conceito de cocriação consiste na união de recursos operantes e operandos do provedor de serviço e do usuário para cocriar valor, a partir, dessa premissa, considera-se que a terceira, e última fase de coleta de dados complementa as anteriores, pelo fato de considerar a perspectiva do usuário no processo de cocriação em bibliotecas.

O workshop teve como tema “Cocriação de valor em unidades de informação” e contou com a presença de pesquisadores, bibliotecários e gestores de unidades de informação. O workshop foi dividido em dois momentos: no primeiro, foi apresentado a ciência de serviços, enfatizando os conceitos de serviço; valor e cocriação e o serviço de referência em bibliotecas. E, por fim, a apresentação de um panorama das bibliotecas universitárias brasileiras em relação aos serviços, expondo os dados coletados nas duas primeiras fases da pesquisa (entrevistas e questionário). No segundo momento, foi explicitada a dinâmica do World Café, metodologia utilizada para coleta de dados do grupo focal.

Os participantes identificaram oportunidades de cocriação em alguns serviços, como: catalogação e indexação, enfatizaram que os usuários podem colaborar com a biblioteca, facilitando a recuperação da informação, e contribuindo com o fazer do profissional bibliotecário, destacaram, a importância da participação do usuário na compreensão da terminologia e dos gêneros específicos, por meio desse tipo de cooperação, é possível identificar termos que complementem o processo de catalogação. Mencionaram ainda, projetos com a participação efetiva dos usuários, como: um projeto com os discentes do curso de música, o qual consistiu na colaboração com os profissionais do processamento técnico, para catalogar discos de vinil; e um com docentes que auxiliaram na reorganização de partituras para facilitar sua recuperação. Essas experiências demonstram o potencial da cocriação, e indicam a possibilidade de ampliar a outros serviços, como: atendimento individualizado; atendimento virtual; indexação em parceria com usuários; aquisição de materiais; mentoria virtual entre outros.

O uso de tecnologias para promover a capacitação dos usuários de forma síncrona e/ou assíncrona, além da presencial, citado no grupo focal, corrobora que os participantes estão acompanhando a evolução das tecnologias da informação e da comunicação, cabe aqui, fazer um paralelo em relação ao período atípico vivenciado entre os anos de 2020 e 2023, imposto pela pandemia causada pela covid19, no qual as bibliotecas tiveram de se adequar a um novo cenário, e transformar a forma como disponibilizam seus serviços para permanecerem relevantes. Portanto, a adoção de tecnologias interativas para dialogar com usuário é uma ferramenta que deve ser adotada de forma eficiente para receber contribuições significativas dos usuários.

O grupo focal sugeriu formas de incentivar a participação do usuário no processo de cocriação em bibliotecas, como: demonstrar o valor dos serviços; tornar explícitos os benefícios; promover uma cultura de colaboração; criar ambientes convidativos e interativos na biblioteca. Apesar do potencial de cocriação em diversos serviços, foram identificadas barreiras, incluindo: a postura dos bibliotecários; a burocracia; a cultura organizacional; o ambiente da biblioteca; as visões tradicionais das bibliotecas e a gestão tradicional.

O grupo focal forneceu informações interessantes em relação a cocriação em ambientes de bibliotecas, ao compreender as necessidades e preferências dos usuários, as bibliotecas podem desenvolver serviços com maior assertividade e proposição de valor. A cocriação, pode melhorar a experiência do usuário e criar valor tanto para o usuário quanto para a biblioteca. No entanto, as barreiras à cocriação devem ser mitigadas por ações como um planejamento consistente, alocação de recursos, e desenvolvimento de uma cultura que valorize a participação e o envolvimento dos usuários nos processos de cocriação.

O processo de cocriação envolve dois tipos de conhecimentos que interagem, que são o processante e o processado e é necessário que as partes envolvidas sejam parceiras para maximizar os resultados. As bibliotecas devem ser capazes de aproximar seus serviços e recursos e, assim, aumentar o valor percebido pelos usuários. Como ressaltam Malakoot; Kakhki; Parirokh (2021) as bibliotecas universitárias devem adotar abordagens inovadoras, como a concepção de diversos sistemas de *feedback*, criando oportunidades para novas ofertas de serviço, fornecendo versões de teste de recursos ou serviços e, em consequência, podem tornar-se um recurso valioso para os usuários.

A função da biblioteca universitária como suporte ao ensino, pesquisa, extensão e inovação da instituição mantenedora por meio do acesso à informação, permanece. Porém, o cenário social e tecnológico em constante evolução impõe desafios ao papel tradicional das bibliotecas. O advento das tecnologias digitais, e a crescente disponibilidade de recursos online levaram a novas formas de acesso e consumo de informação. Como resultado, as bibliotecas universitárias devem adaptar-se a esta nova realidade e encontrar formas de permanecer relevantes e valiosas para a comunidade acadêmica.

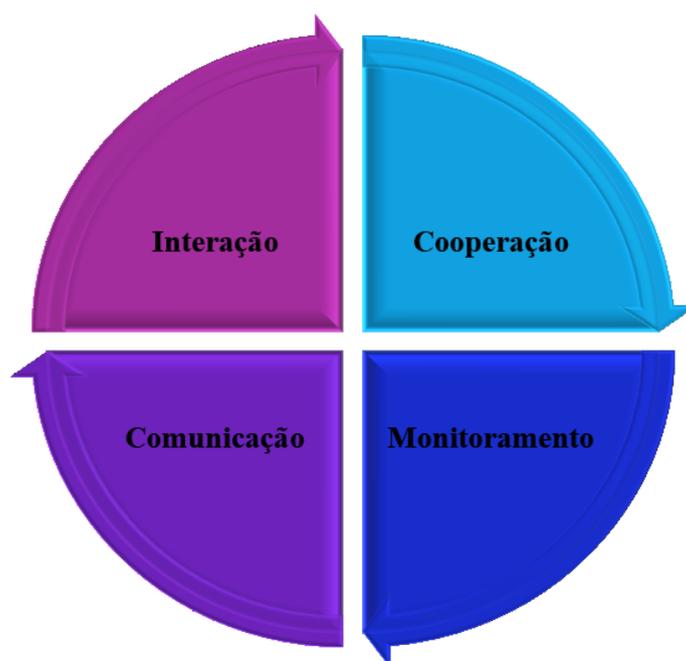
A proposição de valor para os usuários precisa ser discutida e testada para que se possa aprimorar os serviços disponíveis à comunidade acadêmica. Para Urquhart (2018) a cocriação de valor com o usuário requer que os serviços da biblioteca pensem de forma inovadora sobre novos métodos de prestação de serviços, e em como os serviços de informação realmente poderiam interagir com os usuários para criar valor. Diante ao exposto, é apresentado um conjunto

de diretrizes para ampliar a cocriação de valor nas bibliotecas universitárias, a partir do embasamento teórico e empírico adquirido ao longo da pesquisa.

## **6 Diretrizes para ampliar a cocriação em bibliotecas universitárias**

A cocriação envolve uma interação ativa entre usuários e os provedores de serviços, é a partir do diálogo bidirecional, que surgem as oportunidades de cocriar no planejamento, desenvolvimento, implantação e/ou implementação de serviços, e com isso, entregar maior valor a comunidade acadêmica. A partir de uma reflexão dos construtos teóricos e empíricos, são apresentadas diretrizes com o intuito de implantar e/ou ampliar os processos de cocriação em unidades de informação. As diretrizes propostas são a integração de quatro pilares essenciais aos processos de cocriação: a interação, a cooperação, o monitoramento e/ou acompanhamento das ações e a comunicação, como o elemento aglutinador, que deve conduzir todo o processo. Esses pilares são elementos basilares nesse contexto, promovendo a colaboração, o diálogo e a criação de valor mútuo. A Figura 1 ilustra a dinâmica da proposta, bem como a complementaridade entre elas.

**Figura 1** - Diretrizes para cocriação em biblioteca universitária



Fonte: Elaborada pelos autores.

A Figura 1, expõe os pilares considerados basilares para que ocorram processos de cocriação em biblioteca universitária, a complementariedade dos quatro elementos é fundamental para ampliar esses processos, as diretrizes são ferramentas que possibilitam às organizações identificarem desafios, implementar mudanças de forma planejada e controlada, e monitorar os resultados ao longo do tempo, garantindo a qualidade e a eficácia dos serviços, por meio de melhorias contínua.

A interação se torna um motivador da cocriação para o usuário, possibilitando a organização compreender suas preferências e comportamentos. Um processo interativo se concentra em experiências e maneiras pelas quais os indivíduos se envolvem com outros em uma rede de serviços para integrar recursos (Vargo; Lusch, 2008; Grönroos; Voima, 2013; Peña; JAMILINA; Molina, 2014; Chen; OU Yang; Leo, 2017). A troca social e de informações é fundamental nas interações de serviços e para a cocriação de serviços e valor. A gestão eficaz deve envolver interações com as diversas partes interessadas, uma vez que os resultados dos serviços são consequência da interação e integração de recursos de múltiplos atores.

A interação efetiva entre os diversos atores da comunidade acadêmica requer a familiaridade com os serviços disponíveis, capacitação dos usuários e colaboradores, uso de plataformas de comunicação e empoderamento do usuário para participar no desenvolvimento dos serviços. A cocriação implica a necessidade de compreensão e cooperação mútuas, bem como a vontade das partes interessadas de envolvimento e compartilhamento de experiências.

A cooperação, por sua vez, envolve a colaboração entre diversos atores internos e externos à comunidade universitária, desenvolvendo mais valor nos processos e serviços, atualizando tecnologias e processos, e criando redes de cooperação mútua. A cooperação é uma característica chave do gerenciamento e criação de processos, cruzando fronteiras funcionais e permitindo que indivíduos com diversos conhecimentos e habilidades formem equipes e produzam coletivamente, a cooperação entre rede de atores é essencial para ampliar a disponibilidade de serviços em bibliotecas universitárias.

Para que os processos de interação e cooperação sejam eficazes, é necessário um monitoramento contínuo com o intuito de acompanhar as ações de cocriação, minimizar os riscos e propor adequação e melhorias nos processos. O monitoramento ativo das tecnologias, processos e pessoas é essencial para identificar oportunidades de melhoria e garantir a evolução contínua dos serviços e eficácia dos processos. Enquanto, a comunicação desempenha a promoção do diálogo entre os diversos atores da comunidade acadêmica, permitindo o compartilhamento de informações, a divulgação de serviços e a interação necessária para a cocriação.

A comunicação eficiente entre a biblioteca universitária e os diversos atores da comunidade acadêmica é essencial para promover a interação, o compartilhamento de informações e a cocriação. O diálogo bidirecional, o *feedback* do usuário e o uso de métodos tradicionais e mídias sociais são estratégias para uma comunicação eficaz. A comunicação em bibliotecas universitárias deve ser tanto formal quanto informal, abrangendo diferentes tipos de usuários e promovendo a interação necessária para a cocriação de serviços que atendam às expectativas e necessidades dos usuários.

A comunicação faz parte do serviço, estando associada ao fluxo informacional entre os atores e, conseqüentemente, pode criar ou destruir valor percebido pelo usuário. A comunicação bidirecional permite que a informação seja compartilhada em uma base mútua de dar e receber durante a resolução conjunta de problemas ou tomada de decisão. A perspectiva do serviço difere da comunicação de *marketing* tradicional e das perspectivas de eficácia da mídia no que diz respeito ao papel da comunicação (Grönroos, 2004; Park; Lee; Lee, 2014). A eficácia da comunicação se baseia em como o usuário interage com a organização em todos os pontos de contato.

O valor da comunicação é, por sua vez, uma parte integrante do valor do serviço e as organizações devem criar diálogos com os usuários durante o processo de cocriação. É importante que os colaboradores, seja na linha de frente ou em qualquer outra parte da organização, mantenham um diálogo bidirecional a fim de compreender as experiências que criam valor (Heinonen; Strandvik, 2005; Verma *et al.*, 2012).

A cocriação com o usuário já é uma realidade em diversas organizações, e a comunicação intensiva com esses é vista, geralmente, como um fator determinante do sucesso de um novo serviço ou produto. Usuários informados, conectados em rede, capacitados e ativos estão cada vez mais cocriando valor com o provedor de serviço, e a comunicação é um elemento importante na capacidade de a organização gerenciar a cocriação (Prahalad; Ramaswamy, 2004; Payne; Storbacka; Frow, 2008).

Portanto, as diretrizes visam estabelecer uma dinâmica equilibrada entre provedores de serviços e usuários, destacando a complementaridade entre os pilares interação, cooperação, monitoramento e comunicação. A pesquisa considera que o diálogo democrático se converte em processo benéfico para o resultado dos processos de cocriação em desenvolvimento, especialmente ao considerar a transformação do usuário em um ator social mais informado e exigente. A interação ativa, a colaboração, o acompanhamento constante e a comunicação eficaz são elementos-chave para o desenvolvimento de serviços que agregam valor aos usuários e promovem a inovação em bibliotecas universitárias. Assim, as bibliotecas universitárias podem ser facilitadoras na cocriação de valor, na provisão de serviços, e na integração de recursos e interações colaborativas entre a organização e os usuários.

## **7 Considerações finais**

As mudanças ambientais ocorridas no início do século XXI provocaram implicações diretas no modo de operação das organizações em geral. Tais mudanças estimularam a reconsideração do papel do usuário enquanto ator social mais informado e exigente, e as bibliotecas, para atender as demandas desses usuários, precisam se adequar a essa realidade, e evoluir de bibliotecas com foco no espaço e na circulação de material bibliográfico, para centros de aprendizagem, fornecendo aos usuários espaços holísticos que combinem pesquisa e tecnologia, além dos serviços tradicionais, respondendo assim, às necessidades reais e potenciais dos usuários.

Entende-se que quando a organização trabalha com a perspectiva de todos os atores enquanto integradores de recursos, há uma evidente

oportunidade de maior eficácia e eficiência na disponibilização e/ou adequação dos serviços e, conseqüentemente, a criação de valor. Desse modo, compreende-se que as bibliotecas universitárias devem oportunizar a cocriação de valor na provisão de serviços por meio da interação, cooperação, monitoramento e comunicação bilateral com os diversos atores da comunidade acadêmica, além de ampliar as parcerias externas. As bibliotecas devem abandonar parte da sua, ainda, passividade e, mudar a ênfase da proposição de valor para a cocriação, envolvendo a comunidade acadêmica no processo de desenvolvimento de serviços.

Portanto, espera-se que em futuro próximo, a biblioteca se torne uma plataforma integradora de recursos e conhecimentos, adaptada às necessidades, expectativas e demandas dos usuários, e disponibilizem ambientes em que os diversos atores da comunidade acadêmica possam interagir, compartilhar conhecimentos e experiências, além de aperfeiçoar e aumentar a oferta de serviços de forma remota, sejam de forma síncrona e/ou assíncrona. Se o processo de criação de valor for gerido de forma adequada, isso pode ajudar a desenvolver um modelo de negócio sustentável com foco principal em relacionamentos e interações. Considera-se que o estudo contribui de forma teórica e empírica, visto que a ampliação dos processos de cocriação nas bibliotecas pode viabilizar maior dinamicidade na oferta de serviços e, conseqüentemente, satisfazer as necessidades dos usuários e, com isso, agregar maior valor à instituição mantenedora.

## Referências

ALVAREZ, E. B. **Sistemas de recomendação para bibliotecas universitárias: um aporte teórico da arquitetura da informação**. 2017. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2017.

ANDRADE, S. C. R. **Rede colaborativa de serviços e produtos de informação no contexto das bibliotecas universitárias brasileiras**. 2013. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2013.

BARON, S.; WARNABY, G. Individual customers' use and integration of resources: empirical findings and organizational implications in the context of

value co-creation. **Industrial Marketing Management**, Amsterdam, v. 40, n. 2, p. 211-218, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2010.06.033>. Acesso em: 4 jan. 2021.

CARVALHO, M. M. M. **O serviço experiencial em bibliotecas universitárias**. 2016. Tese (Doutorado em Gestão) - Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Vila Real, 2016.

CHEN, T.; OU YANG, S.; LEO, C. The beginning of value co-creation: understanding dynamics, efforts and betterment. **Journal of Service Theory and Practice**, Leeds, v. 27, n. 6, p. 1145-1166, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/JSTP-12-2015-0257>. Acesso em: 20 ago. 2021.

FERNANDES, A. A. **Desenvolvimento de novos produtos e serviços: modelos e estratégias para inovar**. Lisboa: Lidel, 2017.

GRÖNROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

GRÖNROOS, C. Value co-creation in service logic: a critical analysis. **Marketing Theory**, Thousand Oaks, v. 11, n. 3, p. 279-301, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/1470593111408177>. Acesso em: 27 jan. 2021.

GRÖNROOS, C.; GUMMERUS, J. The service revolution and its marketing implications: service logic vs service-dominant logic. **Managing Service Quality**, Leeds, v. 24, n. 3, p. 206-229, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/MSQ-03-2014-0042>. Acesso em: 6 mar. 2021.

GRÖNROOS, C.; VOIMA, P. Critical service logic: making sense of value creation and co-creation. **Journal of the Academy of Marketing Science**, New York, v. 41, p. 133-150, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s11747-012-0308-3>. Acesso em: 7 mar. 2021.

HEINONEN, K.; STRANDVIK, T. Communication as an element of service value. **International Journal of Service Industry Management**, Leeds, v. 16, n. 2, p. 186-198, 2005. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/09564230510592306>. Acesso em: 22 ago. 2021.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). **Sinopse estatística da educação superior 2018**. Brasília: Inep, 2019.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). **ISO 16439: Information and documentation: methods and procedures for assessing the impact of libraries**. Genebra: International Federation of the National Standardizing Associations, 2014.

ISLAM, A; AGARWAL, N. K.; IKEDA, M. Conceptualizing value cocreation

- for service innovation in academic libraries. **Business Information Review**, Thousand Oaks, v. 32, p. 45-52, 2015a. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0266382115573155>. Acesso em: 26 jan. 2022.
- ISLAM, A.; AGARWAL, N. K.; IKEDA, M. How do academic libraries work with their users to co-create value for service innovation? A qualitative survey. **Qualitative and Quantitative Methods in Libraries**, Atenas, v. 4, p. 637-658, 2015b.
- MALAKOOTI ASL, N.; KAKHKI, M. K.; PARIROKH, M. The evaluation of the relationship between customers' knowledge management and their loyalty to academic libraries. **Global Knowledge, Memory and Communication**, Leeds, v. 70, n. 3, p. 205-224, 2021. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1108/GKMC-12-2018-0104>. Acesso em: 6 set. 2021.
- PARK, J. G.; LEE, S.; LEE, J. Communication effectiveness on it service relationship quality. **Industrial Management & Data Systems**, Leeds, v. 114, n. 2, p. 321-336, 2014. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1108/IMDS-04-2013-0186>. Acesso em: 23 ago. 2021.
- PAYNE, A. F.; STORBACKA, K.; FROW, P. Managing the co-creation of value. **Journal of the Academy of Marketing Science**, New York, v. 36, p. 83-96, 2008. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1007/s11747-007-0070-0>. Acesso em: 7 jan. 2021.
- PEÑA, A. I. P.; JAMILENA, D. M. F.; MOLINA, M. Á. R. Value co-creation via information and communications technology. **Service Industries Journal**, London, v. 34, n. 13, p. 1043-1059, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/02642069.2014.939641>. Acesso em 23 ago. 2020.
- PRAHALAD, C. K.; RAMASWAMY, V. Co-creating unique value with customers. **Strategy & Leadership**, Leeds, v. 32, n. 3, p. 4-9, 2004. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/10878570410699249>. Acesso em: 30 nov. 2021.
- RASHID, Y.; TANVEER, A.; SHAUKAT, Z.; SADIQ, I. Value co-creation features: an empirical case study of B2B collaboration and interactions in New Zealand. **Digital Library Perspectives**, Leeds, v. 36 n. 3, p. 219-229, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/DLP-02-2020-0006>. Acesso em: 30 nov.2021.
- RINTAMÄKI, K. M.; FLEMMING, C.; LEHTO, A. M.; TOUKONEN, J. Creating value for all: joint academic library in the service of five universities. **Library Mangemen**, Leeds, v. 39, n. 8/9, p. 605-614, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/LM-10-2017-0108>. Acesso em 18 abr. 2024.
- URQUHART, C. Principles and practice in impact assessment for academic libraries. **Information and Learning Science**, Leeds, v. 119, n. 1/2, p. 121-134, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/ILS-06-2017-0053>. Aceso em: 4

jan. 2020.

VARGO, S. L.; LUSCH, R. F. Evolving to a new Dominant Logic for marketing. **Journal of Marketing**, Thousand Oaks, v. 68, n. 1, p. 1-17, 2004. Disponível em: <https://doi.org/10.1509/jmkg.68.1.1.24036>. Acesso em: 7 jan. 2020.

VARGO, S. L.; LUSCH, R. F. It's all B2B... and beyond: toward a systems perspective of the market, **Industrial Marketing Management**, Amsterdam, v. 40, p. 181-187, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2010.06.026>. Acesso em: 23 abr. 2024.

VARGO, S. L.; LUSCH, R. F. Why “service”? **Journal of the Academy of Marketing Science**, New York, v. 36, n. 1, p. 25-38, 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s11747-007-0068-7>. Acesso em: 7 jan. 2021.

VARGO, S. L.; MAGLIO, P. P.; AKAKA, M. A. On value and value co-creation: a service systems and service logic perspective, **European Management Journal**, Amsterdam, v. 26 n. 3, p. 145-152, 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.emj.2008.04.003>. Acesso em: 23 abr. 2024.

VERMA, R. *et al.* Customer co-creation in service innovation: A matter of communication? **Journal of Service Management**, Leeds, v. 23, n. 3, p. 311-327, 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/09564231211248426>. Acesso em 20 nov. 2021.

## Co-creation in Brazilian Academic Libraries: Challenges and Opportunities

**Abstract:** The article investigates the occurrence of co-creation processes in Brazilian academic libraries and presents a set of guidelines to implement and/or expand these processes in information units. The study context encompasses the systems and/or networks of libraries of Brazilian federal public universities. Data collection was carried out through exploratory interviews and questionnaires with library system managers, as well as the realization of the 1st Value Co-Creation Workshop in Information Units, during which a focus group was conducted, involving information unit managers, postgraduate professors, and students. Data analysis revealed aspects and characteristics that directly influence the co-creation process in the context of academic libraries, such as unilateral communication, bureaucratic processes, limited user interaction, and limited operant and operand resources, among others. The discussion of these aspects enabled the proposal of guidelines to expand co-creation processes in academic libraries. As a result, the research presents a set of four guidelines: (1)

interaction; (2) cooperation; (3) monitoring; (4) communication, which enable the expansion of co-creation processes in the context of libraries.

**Keywords:** co-creation; value co-creation; library co-creation; academic library; interaction

Recebido: 09/04/2024

Aceito: 02/07/2024

### **Declaração de autoria**

**Concepção e elaboração do estudo:** Raquel Alexandre de Lira.

**Coleta de dados:** Raquel Alexandre de Lira.

**Análise e interpretação de dados:** Raquel Alexandre de Lira, Gregório Varvakis.

**Redação:** Raquel Alexandre de Lira.

**Revisão crítica do manuscrito:** Gregório Varvakis.

### **Como citar**

LIRA, Raquel; VARVAKIS, Gregório. Cocriação em bibliotecas universitárias brasileiras: desafios e oportunidades. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 30, e-139592, 2024. DOI: <https://doi.org/10.1590/1808-5245.30.139592>

### **Parecer(es) aberto(s):**

<https://doi.org/10.1590/1808-5245.30.139592A>

<https://doi.org/10.1590/1808-5245.30.139592B>

