



Eixo 5 – Gestão e liderança em movimento

Ferramenta de apoio à normalização de trabalhos acadêmicos: relato de experiência na Biblioteca da FEIS/UNESP

Support tool for academic formatting guidance: an experience report at the FEIS/UNESP Library

Amanda Sertori dos Santos – Universidade Estadual Paulista (UNESP) –
amanda.sertori@unesp.br

Resumo: O artigo relata o desenvolvimento de uma ferramenta de apoio à orientação da normalização de trabalhos acadêmicos na Biblioteca da Faculdade de Engenharia de Ilha Solteira (FEIS/UNESP). O instrumento organiza orientações recorrentes e gera mensagens padronizadas de *feedback* aos estudantes. A experiência de uso da planilha sugere, sob a perspectiva da equipe responsável pelo atendimento, contribuições para a sistematização do atendimento, padronização das orientações e organização do fluxo de trabalho da equipe. O material foi disponibilizado em acesso aberto no Zenodo para adaptação e uso por outras instituições.

Palavras-chave: Biblioteca universitária. Normalização de trabalhos acadêmicos. Gestão de processos. Mediação da informação. Serviço de referência.

Abstract: This article reports the development of a support tool for academic formatting guidance at the Library of the School of Engineering of Ilha Solteira (FEIS/UNESP). The tool organizes recurring guidance and generates standardized feedback messages for students. The results indicate contributions to the systematization of services, standardization of guidance, and organization of the team's workflow. The material was made available in open access on Zenodo for adaptation and use by other institutions.

Keywords: University library. Academic formatting. Process management. Information mediation. Reference service.

1 INTRODUÇÃO

A orientação à normalização de trabalhos acadêmicos integra os serviços oferecidos por bibliotecas universitárias no apoio às atividades de ensino e pesquisa



(Cunha; Cavalcanti, 2008). Esse serviço envolve organização das orientações, acompanhamento das correções e atualização constante em relação às normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

Nos períodos de entrega de dissertações, teses e outros trabalhos acadêmicos, a demanda pelo serviço tende a aumentar, exigindo maior agilidade e consistência nas orientações fornecidas aos estudantes. Nesse contexto, a ausência de instrumentos sistematizados pode resultar em retrabalho e dificuldades na organização do fluxo de atendimento.

Na Biblioteca da Faculdade de Engenharia de Ilha Solteira (FEIS/UNESP), a recorrência de inconsistências relacionadas à normalização e a repetição frequente das orientações encaminhadas aos estudantes motivaram o desenvolvimento de um instrumento de apoio baseado em planilha eletrônica. A ferramenta foi criada para organizar o processo de avaliação da normalização e auxiliar na geração de mensagens padronizadas de orientação.

Embora existam iniciativas voltadas à orientação sobre normalização acadêmica em bibliotecas universitárias, ainda são menos frequentes relatos relacionados à sistematização das orientações e à organização interna do atendimento. Nesse sentido, o presente artigo relata o desenvolvimento e a aplicação de um instrumento de apoio à avaliação da normalização de trabalhos acadêmicos na Biblioteca da FEIS/UNESP, discutindo suas contribuições para a organização do atendimento e a padronização das orientações.

A pesquisa apresenta uma experiência desenvolvida em biblioteca universitária da área de engenharia, com disponibilização do material em acesso aberto no Zenodo para adaptação e uso por outras instituições.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Instrumentos de padronização e avaliação em serviços de informação

A padronização de processos em organizações de serviço é reconhecida como condição importante para a consistência da qualidade ofertada. Nos serviços de informação, especialmente em bibliotecas universitárias, esse desafio é intensificado pela heterogeneidade inerente às atividades de atendimento, marcada pelo forte



componente humano envolvido na prestação do serviço (Freitas *et al.*, 2008). No contexto da orientação à normalização, essa característica pode resultar em diferenças nas interpretações e nas orientações fornecidas pelos profissionais quando não há critérios compartilhados de avaliação.

Nesse cenário, instrumentos de sistematização, como rubricas e *checklists*, contribuem para reduzir a subjetividade do processo avaliativo. Biagiotti (2005, p. 2) define rubrica como um instrumento que “possibilita ao avaliador desenvolver e sistematizar critérios e indicadores de avaliação”. Aplicada à normalização de trabalhos acadêmicos, essa lógica favorece maior uniformidade nas análises, organização do *feedback* e transparência nas orientações fornecidas aos estudantes.

No contexto da orientação à normalização, a atuação bibliotecária envolve não apenas conhecimento técnico das normas, mas também organização das orientações e comunicação com os usuários. Nesse sentido, instrumentos capazes de sistematizar critérios e padronizar mensagens de *feedback* podem contribuir para a organização do trabalho da equipe e para a qualificação do atendimento prestado.

2.2 Mediação da informação como dimensão do atendimento

A mediação da informação constitui um dos conceitos centrais da Ciência da Informação brasileira contemporânea, especialmente a partir das contribuições de Oswaldo Francisco de Almeida Júnior. Para o autor, a mediação envolve ações realizadas pelos profissionais da informação com o objetivo de favorecer a apropriação da informação pelos usuários (Almeida Júnior, 2016).

No contexto da orientação à normalização, essa mediação ocorre tanto na elaboração de instrumentos de apoio quanto no atendimento realizado ao estudante. A ferramenta desenvolvida na Biblioteca da FEIS/UNESP organiza orientações recorrentes e auxilia na comunicação do *feedback*, contribuindo para maior consistência no atendimento.

A relação entre mediação da informação e organização do conhecimento também é discutida por Almeida Júnior e Santos Neto (2014), ao destacarem que instrumentos produzidos pelos profissionais da informação expressam práticas mediadoras. Nessa perspectiva, o instrumento de apoio à avaliação da normalização



pode ser compreendido como recurso de organização e compartilhamento do conhecimento técnico da equipe.

2.3 Normalização de trabalhos acadêmicos e a função da biblioteca universitária

A normalização de trabalhos acadêmicos compreende procedimentos voltados à padronização formal da produção científica, envolvendo aspectos relacionados à estrutura do trabalho, citações e referências. No Brasil, esse processo é orientado principalmente pelas normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que passam por atualizações periódicas e exigem acompanhamento constante por parte dos profissionais responsáveis pela orientação aos usuários.

Nesse contexto, a biblioteca universitária desempenha papel relevante ao orientar estudantes, docentes e pesquisadores na apresentação formal de seus trabalhos acadêmicos. Além do domínio técnico das normas, esse serviço envolve atividades de atendimento e apoio à comunicação científica institucional (Cunha; Cavalcanti, 2008).

A orientação à normalização apresenta desafios relacionados à diversidade de tipos documentais, às particularidades das áreas do conhecimento e às frequentes atualizações normativas. A revisão da NBR 10520 em 2023, por exemplo, modificou aspectos da apresentação de citações em texto, demandando atualização contínua das equipes bibliotecárias e adaptação das orientações fornecidas aos usuários.

Nesse cenário, instrumentos de apoio como guias, *templates*, *checklists* e materiais de orientação têm sido utilizados para qualificar o atendimento e ampliar a padronização das orientações. Experiências como o projeto “Descomplica TCC” (Silva *et al.*, 2019) demonstram o potencial dessas iniciativas para apoiar estudantes e sistematizar práticas relacionadas à normalização acadêmica.

Segundo Anna (2017), a atuação do bibliotecário na normalização ultrapassa a dimensão estritamente técnica e contribui para que o estudante compreenda os critérios envolvidos na apresentação formal do trabalho acadêmico. Nessa perspectiva, instrumentos capazes de organizar orientações e estruturar o feedback podem auxiliar tanto na gestão do serviço quanto na qualificação do atendimento aos usuários.



3 METODOLOGIA

3.1 Caracterização da pesquisa

O presente estudo caracteriza-se como pesquisa aplicada, de abordagem qualitativa, desenvolvida na modalidade de relato de experiência com caráter exploratório-descritivo. A pesquisa parte de um problema identificado no cotidiano do serviço de orientação à normalização da Biblioteca da FEIS/UNESP, relacionado à ausência de instrumento sistematizado para avaliação da normalização e organização do *feedback* aos estudantes.

A abordagem qualitativa mostrou-se adequada por envolver análise de práticas profissionais, processos de atendimento e desenvolvimento de instrumento de apoio ao serviço (Minayo, 2014). O relato de experiência permitiu descrever o processo de criação e uso da ferramenta no contexto institucional da biblioteca (Daltro; Faria, 2019).

A pesquisa possui caráter exploratório por abordar um tema ainda pouco discutido na literatura da área, os processos internos de avaliação da normalização em bibliotecas universitárias, e descritivo ao apresentar a estrutura, o funcionamento e o contexto de aplicação do instrumento desenvolvido (Gil, 2022).

Os dados analisados são de natureza documental e observacional, envolvendo a planilha de apoio à avaliação da normalização, os registros relacionados ao seu desenvolvimento e a experiência da equipe responsável pelo serviço. Também foram considerados dados obtidos por meio de formulário digital encaminhado a profissionais de outras unidades do Sistema de Bibliotecas da UNESP, utilizado para compartilhamento do instrumento e identificação de contextos de uso da ferramenta.

A divulgação do instrumento incluiu ainda a publicação de vídeo de apresentação no YouTube, utilizado nesta pesquisa como registro complementar do processo de desenvolvimento e funcionamento da ferramenta.

Ferramentas de inteligência artificial generativa, ChatGPT (OpenAI) e Claude (Anthropic), foram utilizadas como apoio à revisão textual e à sistematização preliminar de informações ao longo do desenvolvimento do artigo. As interpretações, análises e decisões relacionadas ao conteúdo do estudo permaneceram sob responsabilidade da autora.



3.2 Contexto institucional

Na Biblioteca da Faculdade de Engenharia de Ilha Solteira (FEIS), a orientação à normalização é realizada pela equipe técnica da biblioteca, em atendimentos presenciais e remotos, principalmente relacionados a dissertações e teses, além de orientações pontuais sobre trabalhos de conclusão de curso. A demanda intensifica-se especialmente nos períodos de entrega de trabalhos acadêmicos, quando a equipe recebe simultaneamente um número elevado de solicitações de análise e orientação.

Esse contexto evidenciou a necessidade de um instrumento que contribuísse para organizar o processo de avaliação da normalização, padronizar as orientações e otimizar o tempo dedicado à elaboração do *feedback* aos estudantes. O fluxo de atendimento da biblioteca também inclui o envio da ficha catalográfica ao usuário, etapa contemplada pelo instrumento desenvolvido.

3.3 Processo de desenvolvimento do instrumento

O desenvolvimento do instrumento ocorreu de forma gradual, a partir das demandas observadas no cotidiano do serviço de orientação à normalização da Biblioteca da FEIS/UNESP. Inicialmente, as orientações mais recorrentes eram registradas em documento de texto utilizado pela equipe durante os atendimentos. Com o aumento da demanda e a repetição frequente de determinados tipos de correção, o material foi reorganizado e posteriormente adaptado para planilha eletrônica com geração automática de mensagens de *feedback*.

A estrutura do instrumento baseou-se na experiência da equipe no atendimento a dissertações e teses, permitindo identificar padrões recorrentes de inconsistências relacionadas à formatação geral do documento, elementos pré-textuais, elementos textuais, referências bibliográficas e comunicação do *feedback* ao usuário. Essas categorias passaram a orientar a organização da ferramenta.

Os textos de orientação foram elaborados para tornar o *feedback* mais claro e padronizado. Para cada item avaliado, foram produzidas orientações contendo identificação do problema, explicação da norma aplicável e indicação da correção necessária, incluindo, quando pertinente, exemplos e materiais de apoio disponibilizados pela biblioteca.



A configuração técnica utilizou recursos nativos do Microsoft Excel, posteriormente adaptados para o Google Planilhas, sem necessidade de programação avançada. O funcionamento da ferramenta baseia-se na seleção dos itens identificados durante a avaliação do trabalho, permitindo a geração automática de uma mensagem organizada de *feedback* ao estudante.

A validação interna ocorreu por meio da revisão dos textos de orientação e da aplicação inicial do instrumento em atendimentos reais, possibilitando ajustes relacionados à clareza das mensagens, cobertura das categorias e adequação às normas vigentes. O instrumento permanece em atualização contínua em decorrência de revisões das normas ABNT e de novas demandas observadas no atendimento da biblioteca.

3.4 Aspectos analisados

O relato considerou aspectos relacionados à cobertura das normas ABNT, à organização das orientações geradas, ao funcionamento da ferramenta e às possibilidades de adaptação em outros contextos institucionais.

Foram observados elementos relacionados à organização das categorias da planilha, à geração automática das mensagens de orientação e à utilização da ferramenta no contexto do atendimento da biblioteca. Também foram considerados os materiais produzidos durante o desenvolvimento do instrumento, incluindo a planilha eletrônica, os textos de orientação e os registros do processo de implementação.

Além disso, foram utilizadas informações obtidas por meio do formulário de compartilhamento encaminhado a profissionais do Sistema de Bibliotecas da UNESP, consideradas como indicativos preliminares de interesse e possibilidades de uso da ferramenta em outras unidades.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DO INSTRUMENTO

4.1 Concepção da ferramenta

A ferramenta relatada neste artigo (Santos, 2026) surgiu a partir das demandas observadas no cotidiano do serviço de orientação à normalização da Biblioteca da FEIS/UNESP. Durante os atendimentos, eram recorrentes inconsistências relacionadas à



formatação, citações, referências e estrutura dos trabalhos acadêmicos. As orientações encaminhadas aos estudantes por e-mail também se repetiam com frequência, exigindo da equipe a elaboração constante de explicações semelhantes.

Inicialmente, essas orientações foram organizadas em documento de texto dividido por temas, contendo modelos de mensagens e instruções utilizadas nos atendimentos. Posteriormente, com o aumento da demanda, o material foi reorganizado em planilha eletrônica (*Microsoft Excel*), desenvolvida em colaboração com outra profissional da equipe, incorporando lógica de seleção das orientações e geração automática das mensagens de *feedback*.

A ferramenta foi posteriormente adaptada para o Google Planilhas, permitindo compartilhamento entre os membros da equipe e atualização colaborativa do conteúdo. Sua organização foi construída a partir dos erros mais recorrentes observados nos atendimentos realizados pela biblioteca, com ampliação gradual das categorias e orientações conforme novas demandas surgiam.

4.2 Estrutura e funcionamento

O instrumento foi organizado em três abas principais: instruções de uso, textos de orientação e créditos. A aba principal concentra os textos utilizados no processo de normalização, enquanto as demais apresentam orientações de uso e informações sobre autoria e compartilhamento do material.

Os itens de orientação foram organizados em categorias relacionadas às etapas mais recorrentes do processo de normalização, abrangendo formatação geral, elementos pré-textuais, elementos textuais, referências e finalização do atendimento. Essa organização facilita a localização das inconsistências identificadas durante a análise do trabalho.

O funcionamento da ferramenta baseia-se na seleção dos itens correspondentes às inconsistências observadas no documento avaliado. A partir dessa seleção, a planilha gera automaticamente uma mensagem estruturada de *feedback*, reunindo os textos de orientação associados a cada item marcado. A mensagem pode ser revisada e adaptada pelo profissional conforme as necessidades do atendimento.

O instrumento também contempla particularidades do fluxo de atendimento da Biblioteca da FEIS/UNESP, incluindo orientações relacionadas ao envio da ficha



catalográfica junto às correções de normalização. Sua estrutura, contudo, permite adaptação para outros contextos institucionais.

Outro aspecto observado durante o desenvolvimento da ferramenta foi a escolha do e-mail como principal canal de envio das orientações aos estudantes. Na experiência da equipe, comentários inseridos diretamente nos arquivos frequentemente geravam dificuldades adicionais aos usuários, especialmente na compreensão das correções e no gerenciamento dos comentários no documento. O envio das orientações organizadas por temas no corpo do e-mail mostrou-se mais funcional para o acompanhamento das correções e para a comunicação com os estudantes.

4.3 Discussão da ferramenta

A ferramenta contempla os principais aspectos das normas ABNT utilizados na orientação de trabalhos acadêmicos, incluindo elementos pré-textuais, textuais e pós-textuais. As categorias organizadas na planilha acompanham o fluxo de verificação realizado pela equipe durante os atendimentos, contribuindo para organização das orientações encaminhadas aos estudantes.

Os textos incluídos na ferramenta buscam indicar inconsistências e orientar os ajustes necessários. Em muitos casos, as mensagens incluem exemplos e materiais de apoio disponibilizados pela biblioteca, favorecendo maior clareza nas orientações fornecidas aos usuários.

A utilização de plataformas acessíveis, como Microsoft Excel e Google Planilhas, permite adoção da ferramenta sem necessidade de conhecimentos avançados de programação. A lógica de seleção dos itens de orientação também contribui para maior agilidade no envio das mensagens e para padronização das orientações entre os membros da equipe.

A disponibilização do material em acesso aberto e sob licença Creative Commons amplia as possibilidades de adaptação da ferramenta em outros contextos institucionais. Como limitação, destaca-se a necessidade de atualização contínua do conteúdo em decorrência das revisões periódicas das normas ABNT e de novas demandas observadas no serviço.



4.4 Compartilhamento com a rede UNESP

O instrumento foi compartilhado com profissionais de outras unidades do Sistema de Bibliotecas da UNESP, ampliando sua circulação em diferentes contextos institucionais. O acesso ao material foi organizado por meio de formulário digital utilizado para disponibilização da ferramenta e identificação dos contextos de atuação dos interessados.

Na fase inicial de divulgação, o formulário registrou 16 respostas de bibliotecários de diferentes unidades da UNESP, indicando interesse por instrumentos voltados à sistematização das orientações de normalização e à organização do fluxo de atendimento aos estudantes.

O material foi disponibilizado em acesso aberto no Zenodo (Santos, 2026), sob licença Creative Commons, permitindo adaptação da ferramenta conforme as necessidades de cada unidade. O processo de compartilhamento também incluiu a publicação de vídeo explicativo no YouTube, apresentando o funcionamento da ferramenta.

Até o momento da redação deste artigo, o material disponibilizado no Zenodo registrava 90 visualizações e 95 downloads, enquanto o vídeo publicado no YouTube contabilizava 116 visualizações. Embora esses dados não permitam inferir o impacto da ferramenta, oferecem indícios iniciais de sua circulação entre profissionais da área.

Entre as limitações observadas, destacam-se a necessidade de atualização contínua das orientações em decorrência das revisões das normas ABNT e a ausência de avaliação sistemática do impacto da ferramenta sobre a qualidade dos trabalhos acadêmicos e sobre a percepção dos estudantes em relação às orientações recebidas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O artigo apresentou o desenvolvimento de um instrumento de apoio à orientação da normalização de trabalhos acadêmicos construído a partir das demandas observadas no cotidiano da Biblioteca da FEIS/UNESP. A ferramenta foi desenvolvida para organizar o processo de avaliação da normalização, padronizar orientações recorrentes e otimizar a comunicação com os estudantes.



A experiência de uso da planilha sugere, sob a perspectiva da equipe responsável pelo atendimento, contribuições para a sistematização do processo de orientação à normalização e para a redução da necessidade de reescrita de mensagens recorrentes. Além do aspecto operacional, o instrumento favoreceu uma abordagem mais orientadora no processo de normalização.

A utilização de plataformas acessíveis, como Microsoft Excel e Google Planilhas, associada à disponibilização do material em acesso aberto no Zenodo, amplia as possibilidades de adaptação da ferramenta em diferentes contextos institucionais. O compartilhamento do material com profissionais de outras unidades da UNESP também reforça seu potencial de replicabilidade.

Entre as limitações do estudo, destacam-se a ausência de avaliação sistemática do impacto da ferramenta sobre a qualidade dos trabalhos acadêmicos e a necessidade de atualização contínua do instrumento em decorrência das revisões das normas ABNT.

Por fim, considera-se que a experiência relatada evidencia possibilidades de organização e sistematização do serviço de orientação à normalização em bibliotecas universitárias, contribuindo para discussões sobre gestão de processos e qualificação do atendimento aos usuários.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Mediação da informação, sociedade e biblioteca pública. Londrina: INFOhome, 2016. Disponível em: https://www.ofaj.com.br/espacoofajs_conteudo.php?cod=9. Acesso em: 20 abr. 2026.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de; SANTOS NETO, J. A. dos. Mediação da informação e a organização do conhecimento: interrelações. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 98-116, maio/ago. 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2014v19n2p98>. Acesso em: 20 abr. 2026.
- ANNA, J. S. Normalização bibliográfica no âmbito da transferência da informação: de um fazer técnico a uma atuação humanista. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 22, n. 1, p. 61-76, dez./mar. 2017. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1270>. Acesso em: 22 abr. 2026.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2002.
- BIAGIOTTI, L. C. M. Conhecendo e aplicando rubricas em avaliações. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DA ABED DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 12., 2005, Florianópolis. **Anais**



[...] Florianópolis: ABED, 2005. Disponível em:
<http://www.abed.org.br/congresso2005/por/pdf/007tcf5.pdf>. Acesso em: 26 abr. 2026.

CUNHA, M. B. da; CAVALCANTI, C. R. de O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos; Livros, 2008.

DALTRO, M. R.; FARIA, A. A. Relato de experiência: uma narrativa científica na pós-modernidade. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 1, p. 223-237, jan./abr. 2019. Disponível em:
<https://pepsic.bvsalud.org/pdf/epp/v19n1/v19n1a13.pdf>. Acesso em: 26 abr. 2026.

FREITAS, A. L. P. *et al.* Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 3, p. 88-102, 2008. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/ci/a/yq6Q4ppQdWWLr6g7mfqjvWH/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 26 abr. 2026.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

MINAYO, M. C. S. (org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 34. ed. Petrópolis: Vozes, 2014.

SANTOS, A. S. **Ferramenta de apoio às orientações de correção para a normalização de trabalhos acadêmicos**. Zenodo, 2026. DOI: 10.5281/zenodo.18472907. Disponível em: <https://doi.org/10.5281/zenodo.18472907>. Acesso em: 12 maio 2026.

SILVA, A. K. A. *et al.* A normalização como prática extensionista: experiências no projeto “Descomplica TCC: normas, estratégias e dicas para elaboração de trabalhos de conclusão de curso”. **P2P e Inovação**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 1, p. 70–87, 2019. DOI: 10.21721/p2p.2019v6n1.p70-87. Disponível em:
<https://revista.ibict.br/p2p/article/view/4957>. Acesso em: 19 abr. 2026.

