



SNBU 2025

XXIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias

17 A 20 DE NOVEMBRO
SÃO PAULO - SP

Eixo 4 - Produtos, Serviços, Tecnologia e Inovação

Serviço de Referência Virtual nas bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da UFMG: análise dos *sites* institucionais de cada biblioteca integrante

Virtual Reference Service in the libraries of the UFMG Library System: an analysis of the institutional websites of each member library

Aline Pimenta Almeida – Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) –
pimentaaline@ufmg.br

Dalgisa Andrade Oliveira – Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) –
dalgizamg@gmail.com

Resumo: Este estudo analisa os *sites* institucionais das bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da UFMG (SB/UFMG), com ênfase em suas características e no uso de ferramentas da *Web 2.0*. **Objetivo:** Mapear os *sites* das bibliotecas do sistema. **Metodologia:** Pesquisa documental nos 26 *sites*, considerando recursos digitais para o Serviço de Referência Virtual (SRV). **Resultados:** Identificou-se o uso de ferramentas que auxiliam na referência virtual, incluindo redes sociais. **Conclusão:** Apesar de integrarem um mesmo sistema, os *sites* carecem de padronização e necessitam explorar melhor os recursos digitais voltados ao SRV.

Palavras-chave: Serviço de referência virtual. Biblioteca universitária. *Web 2.0*. *Sites* institucionais.

Abstract: This study analyzes the institutional websites of the libraries within the UFMG Library System (SB/UFMG), emphasizing their characteristics and the use of Web 2.0 tools. **Objective:** To map the websites of the libraries in the system. **Methodology:** Documentary research was conducted on the 26 websites, considering digital resources for the Virtual Reference Service (VRS). **Results:** The use of tools supporting virtual reference, including social networks, was identified. **Conclusion:** Although part of the same system, the websites lack standardization and require better utilization of digital resources aimed at the VRS.

Keywords: Virtual reference service. University library. Web 2.0. Institutional websites.





1 INTRODUÇÃO

No cenário contemporâneo, torna-se cada vez mais relevante o desenvolvimento de tecnologias que assegurem a disseminação da informação com qualidade, precisão e agilidade. A obtenção de informação, atualmente, é indissociável do uso de tecnologias digitais, sendo inviável conceber uma sociedade desconectada desses recursos.

Historicamente, as bibliotecas sempre exerceram um papel central na mediação informacional junto à sociedade. No entanto, esse papel tem se transformado ao longo do tempo, acompanhando o desenvolvimento tecnológico. Na atualidade, observa-se uma sociedade cada vez mais conectada e dependente das tecnologias digitais, o que implica o surgimento de novas demandas informacionais.

Nesse contexto, as bibliotecas universitárias (BU) desempenham um papel estratégico para o desenvolvimento científico, tecnológico, cultural e social (Abreu; Farias; Pinto, 2021), assumindo um compromisso institucional com a oferta de informação de qualidade e com o fortalecimento das práticas acadêmicas. Assim, evidencia-se a necessidade de que essas instituições estejam alinhadas às inovações tecnológicas, utilizando-as de maneira eficiente para ampliar o acesso à informação.

Rossi, Cândido, Pazmino e Vianna (2020) reforçam que os serviços informacionais que dão suporte à pesquisa, ensino e extensão têm que ser adequados para que as bibliotecas mantenham sua evolução junto à universidade.

O serviço de referência, tradicionalmente centrado no atendimento presencial, evoluiu para o Serviço de Referência Virtual (SRV), o qual tem se tornado progressivamente mais relevante para os usuários. Trata-se basicamente de uma extensão do serviço de referência tradicional (Accart, 2012), mas que utiliza-se das tecnologias digitais para sua execução.

Entre as principais vantagens do SRV estão as fontes que se atualizam rapidamente, menor necessidade de mão de obra, menor demanda de espaço físico e recuperação da informação otimizada e precisa (Carvalho; Lucas, 2005). Accart (2012) tem o contato direto com o usuário como uma das vantagens mais importantes desse serviço.



Entende-se que os *sites* institucionais das BU têm alto potencial comunicativo que auxilia o SRV, pois é através dele que a comunidade acadêmica tem o conhecimento do que a biblioteca oferece. O objetivo deste estudo consiste em realizar o levantamento e a análise preliminar das páginas institucionais das bibliotecas, com ênfase nas atividades e recursos relativos aos serviços de referência. Considerando que as ferramentas da *Web 2.0* são amplamente utilizadas como meios de comunicação nas BU, este estudo também dedica atenção à presença e ao uso dessas tecnologias nos *sites* analisados.

Este estudo integra uma etapa preliminar de um levantamento que visa analisar, de forma mais aprofundada, os *sites* institucionais das bibliotecas que compõem o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais (SB/UFGM) sob a perspectiva do SRV. Nesse sentido, é importante destacar que esta investigação não constitui um fim em si, mas busca oferecer subsídios para pesquisas mais detalhadas, que possam contribuir para o aprimoramento e a divulgação das atividades relacionadas ao SRV nas BU brasileiras.

2 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E O SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

As BU desempenham um papel fundamental no desenvolvimento de um país, ao influenciarem diretamente as atividades de pesquisa, a leitura crítica e a formação acadêmica dos cidadãos. Dão suporte à pesquisa, ensino e aprendizagem (Abreu; Farias; Pinto, 2021), garantindo o desenvolvimento da nação.

Essas bibliotecas são espaços de pesquisa e, por isso, estão constantemente sujeitas a mudanças e evoluções, já que atendem a um público qualificado e exigente, que demanda informações rápidas e eficientes (Silva; Lima, 2018). Nesse contexto, o bom funcionamento e a constante atualização das BU refletem diretamente no desenvolvimento da sociedade.



Elas disponibilizam acervos diversificados e atualizados, compostos por livros, periódicos, bases de dados eletrônicas, obras de referência e outros recursos informacionais indispensáveis à formação crítica dos estudantes e à produção acadêmico-científica. No entanto, mais do que disponibilizar conteúdos, cabe às bibliotecas garantir que a informação chegue de maneira eficiente, acessível e contextualizada aos usuários da comunidade universitária.

Segundo Furtado e Moraes (2022), a partir do século XX, considerando as inovações tecnológicas e digitais, as bibliotecas tiveram que alterar a sua forma de oferecer produtos e serviços aos usuários, visto que eles estão cada vez mais atualizados e tecnológicos. Nesse contexto, torna-se essencial que as bibliotecas acompanhem essas mudanças, a fim de manter sua relevância institucional e sua eficiência diante das novas necessidades informacionais. Ao permitir o atendimento remoto, personalizado e ágil, o SRV contribui para a superação de barreiras físicas e temporais, ampliando o alcance dos serviços de mediação da informação.

É nesse cenário que o SRV se destaca como uma ferramenta estratégica. Segundo Cunha e Cavalcanti (2008, p. 334), o Serviço de referência é definido como “Parte dos serviços da biblioteca prestados diretamente ao usuário”. O SRV trata-se desses mesmos serviços, mas com adaptação para a realidade virtual. Consiste, essencialmente, em uma modalidade de atendimento iniciada por meios eletrônicos, na qual os usuários utilizam tecnologias digitais para acessar os serviços oferecidos por uma instituição (Reference and User Services Association, 2017).

Cunha e Pessoa (2007) comentam que o SRV surgiu na década de 1980 quando se tornou comum a disponibilização de catálogos na rede, já Accart (2012) diz que esses serviços de originaram em 1990 com a progressão das tecnologias. A adoção de tecnologias nesse processo deve ser compreendida como um recurso fundamental para a resolução de problemas informacionais e para o fortalecimento do papel social da biblioteca.

Nas BU, o SRV é essencial para atender às demandas informacionais de estudantes, docentes e pesquisadores. Além de facilitar o serviço de referência tradicional, o SRV oferece respostas rápidas, amplia o acesso a recursos especializados, fortalece a autonomia informacional e qualifica a produção acadêmica, consolidando a biblioteca como espaço estratégico para o desenvolvimento acadêmico e científico.



2.1 *Sites* Institucionais

Com o avanço das tecnologias da informação e da comunicação em rede, o uso dos *sites* institucionais pelas BUs torna-se cada vez mais relevante, pois permite a divulgação de serviços e recursos informacionais de forma ágil, acessível e remota. Um *site* bem estruturado, com conteúdo claro, atualizado e organizado, tem o potencial de despertar o interesse do usuário pelos serviços oferecidos, o que pode impactar positivamente sua trajetória acadêmica. Segundo Novelli, Hoffmann e Gracioso (2011):

Através de seus websites as bibliotecas universitárias poderiam divulgar de forma mais intensa suas atividades, orientar sobre recursos informacionais disponíveis, estabelecer um processo de comunicação mais efetivo, ágil, personalizado, focado nas dúvidas individuais dos seus usuários, assim espelhariam o que são e o que oferecem.

Ao utilizarem de maneira eficaz seus ambientes digitais, as BU reafirmam seu compromisso com a transparência, visibilidade e acessibilidade de seus serviços, além de se alinharem às práticas contemporâneas de gestão da informação. O ambiente virtual está cada vez mais se apresentando com um espaço de transmissão de informações, sendo rápido e acessível no fornecimento de respostas aos usuários. Atuando como um elo entre a biblioteca e o usuário, inclusive os usuários potenciais (Santos; Gomes, 2010).

A disponibilização de seções específicas voltadas ao SRV, com formulários eletrônicos, canais de atendimento síncrono e assíncrono, tutoriais e materiais de apoio, contribui significativamente para a autonomia informacional dos usuários e aprimora o processo de busca, recuperação e uso da informação científica.

Ademais, os *sites* institucionais fortalecem a identidade da biblioteca no contexto universitário, ampliando seu alcance e tornando o serviço de referência acessível não apenas à comunidade acadêmica interna, mas também a pesquisadores e demais usuários externos. Quando integrados a ferramentas da *Web 2.0*, como redes sociais, *blogs* e plataformas interativas, esses *sites* potencializam a comunicação com o público, promovem maior visibilidade institucional e diversificam os canais de interação e atendimento.



2.1 Ferramentas da Web 2.0

A *Web 2.0* pode ser entendida como aquela que usa todo o potencial para comunicação entre pessoas na internet, aumentando a comunicação e difundindo interação e aumentando a colaboração (Peres; Sá, 2019). Essas ferramentas têm sido amplamente incorporadas às práticas das BU, sobretudo diante das transformações no comportamento informacional da comunidade acadêmica. Esse público, composto por estudantes de graduação e pós-graduação, docentes, pesquisadores e até mesmo usuários externos, demonstra uma crescente familiaridade e preferência por canais digitais de comunicação e interação.

De acordo com Jorge e Ribeiro (2013) às ferramentas da *Web 2.0* se apoiam em diversos tipos de programas, alguns deles citados pelos autores, sendo eles: *Blogs*, *microblogs*, redes sociais, redes sociais de leituras, portais de compartilhamentos de imagens, portais de compartilhamento de vídeos, portais de compartilhamento de favoritos, *wikis*, mensagens instantâneas e fonte RSS.

Nesse contexto, as redes sociais, que representam uma das expressões mais populares da *Web 2.0*, constituem-se como instrumentos estratégicos para a mediação informacional e a promoção dos serviços oferecidos pelas bibliotecas. A *Web 2.0* tem um papel de aliada no processo de interação entre os serviços da biblioteca, bibliotecários e usuários (Oliveira; Paula; Maculan, 2015).

A utilização de plataformas como *Facebook*, *Instagram*, *YouTube* e *Twitter* permite às BUs não apenas divulgar suas atividades e serviços, mas também estabelecer uma comunicação mais dinâmica, acessível e em tempo real com os usuários. Tais ferramentas possibilitam a criação de conteúdos atrativos, como tutoriais, chamadas para eventos, divulgação de serviços aos usuários e orientações sobre o uso de bases de dados e do SRV. Além disso, promovem o engajamento da comunidade acadêmica, ao permitir comentários, compartilhamentos e interações em múltiplos formatos.

As redes sociais, portanto, são ferramentas da *Web 2.0* que atuam ampliando o acesso à informação, para a democratização do conhecimento e para o fortalecimento da cultura acadêmica, aspectos essenciais para o cumprimento da missão social e educacional das BUs.



3 METODOLOGIA

3.1 Universo

Para a realização desta pesquisa, optou-se por estudar as bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). A UFMG, fundada em 1927, é amplamente reconhecida por sua significativa contribuição nas esferas política, cultural e econômica da sociedade.

Dentro desse vasto universo acadêmico, encontra-se o sistema de bibliotecas. O SB/UFMG é composto por 26 bibliotecas setoriais. Tecnicamente, o sistema é coordenado pela Biblioteca Universitária, enquanto, administrativamente, a coordenação está vinculada às unidades acadêmicas, escolas de educação básica e profissional, e aos órgãos suplementares aos quais as bibliotecas estão associadas (Sistema de Bibliotecas da UFMG, 2025).

O sistema de bibliotecas desempenha um papel essencial na implementação das atividades acadêmicas dentro da universidade. Nos últimos anos, a função informativa do *site* institucional do sistema de bibliotecas¹ foi substancialmente aprimorada. Atualmente, a página conta com a integração de redes sociais, como *Facebook*, *Instagram* e *YouTube*, que são constantemente atualizadas.

Nesse contexto, torna-se relevante investigar de que maneira as bibliotecas setoriais direcionam a comunicação de suas atividades e serviços por meio de seus *sites* institucionais. Considera-se a análise pertinente, pois a divulgação e a visibilidade dessas informações são determinantes para o incentivo à utilização dos recursos disponíveis, bem como para a promoção das atividades vinculadas ao SRV.

3.2 Procedimentos metodológicos

Essa pesquisa se caracteriza como de natureza básica e adota o procedimento de pesquisa documental. A pesquisa documental, como cita Gil (2023), se assemelha com a pesquisa bibliográfica, porém com o uso de fontes documentais. Seu objetivo é exploratório e seus dados são coletados baseados em experiência empírica. A técnica

¹ https://www.bu.ufmg.br/bu_atual/servicos/

utilizada para levantar os dados é a pesquisa dos *sites* institucionais das 26 bibliotecas que integram o SB/UFGM. A seguir, apresentam-se os *links* dos *sites* identificados:

Quadro 1 - Bibliotecas do Sistema UFGM

1	Central	https://www.bu.ufmg.br/bcentral/
2	Campus Cultural UFGM - Tiradentes	https://www.ufmg.br/procult/espacos-de-cultura/campus-cultural-ufmg-em-tiradentes/centro-de-estudos-e-biblioteca/
3	Campus Saúde	https://www.medicina.ufmg.br/biblioteca/
4	Centro Pedagógico	https://www.cp.ufmg.br/setores/biblioteca/
5	Colégio Técnico	https://www.coltec.ufmg.br/coltec-ufmg/?page_id=8873
6	Escola de Arquitetura	https://sites.arq.ufmg.br/biblioteca/
7	Escola de Belas Artes	https://eba.ufmg.br/bibliobelas/
8	Escola de Ciência da Informação	http://biblio.eci.ufmg.br/
9	Escola de Educação Física, Fisioterapia e Terapia Ocupacional	http://www.eeffto.ufmg.br/eeffto/biblioteca/
10	Escola de Engenharia	https://www.eng.ufmg.br/portal/?s=biblioteca&x=0&y=0
11	Escola de Música	http://www.musica.ufmg.br/
12	Escola de Veterinária	https://vet.ufmg.br/setor/biblioteca/
13	Faculdade de Ciências Econômicas	https://www.face.ufmg.br/biblioteca/apresentacao.html
14	Faculdade de Direito	https://biblio.direito.ufmg.br/
15	Faculdade de Educação	http://www.biblio.fae.ufmg.br/webbiblio/
16	Faculdade de Farmácia	https://www.farmacia.ufmg.br/biblioteca-3/
17	Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas	http://www.fafich.ufmg.br/bib/
18	Faculdade de Letras	http://www.letras.ufmg.br/biblioteca/
19	Faculdade de Odontologia	https://www.odonto.ufmg.br/biblioteca/
20	Instituto de Ciências Agrárias – Montes Claros	https://www.ica.ufmg.br/
21	Instituto de Ciências Biológicas	https://www.icb.ufmg.br/espaco-do-aluno/9-uncategorised/3457-biblioteca-de-pos-graduacao-do-icb-ufmg
22	Instituto de Ciências Exatas - Pós	https://www.facebook.com/bibliotecaPGICEx/
23	Instituto de Ciências Exatas - Departamento de Física	https://www.fisica.ufmg.br/biblioteca/
24	Instituto de Ciências Exatas - Departamento de Química	http://biblioteca.qui.ufmg.br/
25	Instituto de Geociências / Instituto de Geociências - Casa da Glória	http://www.igc.ufmg.br
26	Museu de História Natural	https://www.ufmg.br/mhnbj/biblioteca/

Fonte: Elaborado pelas autoras (2025).

Buscou o *site* institucional de cada uma das bibliotecas que integram o sistema, logo depois desenvolvendo a relação dos *links* de cada uma, juntamente com conclusões iniciais sobre aspectos mais relevantes. Os *links* de acesso a cada biblioteca estão disponíveis no próprio *site* do Sistema de Bibliotecas, na seção "Bibliotecas", acompanhados de informações básicas, como telefone e *e-mail*.

3.3 Análise dos resultados

Ao analisar as páginas institucionais das bibliotecas, observou-se que, apesar de todas integrarem um sistema único, não há um padrão definido quanto ao formato dos *sites* ou mesmo na apresentação das atividades realizadas. Enquanto algumas páginas

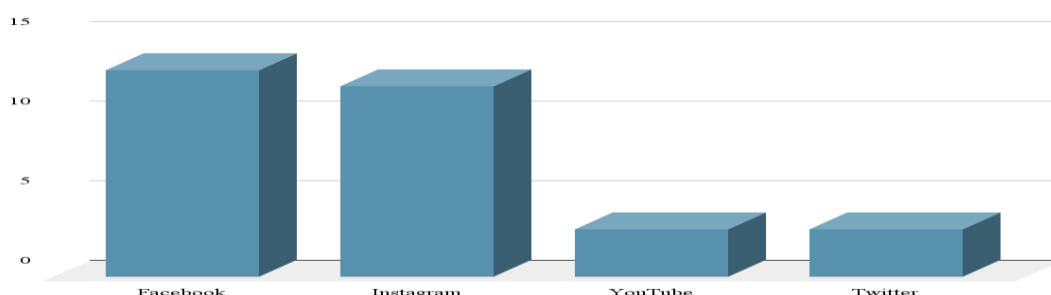
oferecem uma descrição mais concisa das atividades, outras fornecem um nível de detalhamento significativamente maior.

Essa variação pode ser explicada pela descentralização das práticas e pela autonomia das unidades às quais as bibliotecas estão vinculadas. De fato, grande parte dos *sites* institucionais está hospedada nas páginas das respectivas unidades acadêmicas, o que reflete essa independência. A falta de padronização pode resultar em variações nos níveis de atualização, usabilidade e visibilidade dos serviços ofertados.

Quanto à frequência de atualização, também foram identificadas discrepâncias: algumas páginas apresentam conteúdos recentes, enquanto outras indicam um intervalo considerável desde a última atualização. Tal constatação revela a ausência de padronização na forma como as bibliotecas disponibilizam suas atividades, apesar de se tratar de um sistema.

Adicionalmente, constatou-se que a maioria das bibliotecas direciona os usuários para suas redes sociais, evidenciando o uso das ferramentas da *Web 2.0* como meio de comunicação e interação. Das 26 bibliotecas pesquisadas, cinco estavam fora do ar no momento da pesquisa. Das 21 que foram acessadas, oito não apresentam *links* para redes sociais, o que não implica a inexistência dessas páginas, mas sim a ausência de seu direcionamento nos *sites* institucionais. Entre as 13 bibliotecas que oferecem *links* para redes sociais, 13 estão conectadas ao *Facebook*, 12 ao *Instagram* e três ao *YouTube* e *Twitter*. O gráfico a seguir demonstra esses números:

Gráfico 1 - Redes Sociais usadas pelas bibliotecas do SB/UFMG



Fonte: Elaborado pelas autoras (2025).

Descrição: No eixo horizontal estão listadas quatro plataformas: *Facebook*, *Instagram*, *YouTube* e *Twitter*. No eixo vertical, estão indicadas a quantidade de bibliotecas que utilizam cada rede, variando de 0 a 15. As barras mostram que o *Facebook* é a rede mais utilizada, com aproximadamente 13 bibliotecas; *Instagram* vem em seguida, com cerca de 12 bibliotecas; enquanto *YouTube* e *Twitter* apresentam menor uso, estando presente em 3 bibliotecas.

Esses dados demonstram uma presença significativa das redes sociais como ferramenta de comunicação nos *sites*, com quase 62% das bibliotecas consultadas. O

potencial de uso das redes sociais nas bibliotecas já foi confirmado em estudos anteriores como de Aguiar e Silva (2013) e Ribeiro, Leite e Lopes (2014).

Além das redes sociais os *sites* institucionais fazem uso de ferramentas para o apoio ao SRV, escolhidas de acordo com suas demandas e especificidades. O *e-mail* destaca-se como o canal mais consolidado, presente em todas as unidades, possivelmente por constituir-se em um recurso amplamente acessível, de baixo custo e de fácil utilização. Em contrapartida, observa-se a baixa adoção de recursos que possibilitam interação em tempo real: o *chat online* foi identificado em apenas uma biblioteca, enquanto não se verificou a utilização de mensagens instantâneas em nenhuma delas. Tal cenário evidencia um investimento limitado em modalidades de atendimento síncrono, possivelmente associado à maior complexidade de implementação e manutenção dessas ferramentas.

Observou-se que a disponibilização de *links* adicionais voltados a conteúdos temáticos das bibliotecas, o que enriquece o acesso a fontes externas. O Boletim de Novas Aquisições, recurso muito utilizado em BU, aparece em 12 dos 21 *sites* que foram acessados, mas apresentam variação na sua atualização e periodicidade. O catálogo *online* mantém-se como recurso estruturante, acessível em quase todas as páginas. Além disso, as normas e regulamentos são disponibilizados, ainda que com variações de conteúdo e temática conforme as políticas de cada unidade. A seguir, coloca-se as ferramentas encontradas e seu respectivo quantitativo:

Quadro 2 - Ferramentas nos *sites* institucionais

Canais e Recursos	Ferramentas e serviços	Quantitativo
Canais de comunicação síncrona	<i>Chat online</i>	1
	Treinamento/Suporte personalizado síncrono com o Bibliotecário	8
	Mensagens Instantâneas	0
Canais de comunicação assíncrona	<i>E-mail</i>	21
	Formulários eletrônicos	7
Recursos de Autoatendimento e orientação	FAQ (perguntas frequentes)	1
	Tutoriais e guias	10
	Normas e Regulamentos	17
Recurso de divulgação e interação	<i>Link</i> direcionando para as Redes sociais	12
	Boletim de Novas Aquisições	12
	<i>Links</i> de interesse	15
	Assistente virtuais/ <i>Chatbot</i>	0
	<i>Link</i> para acesso ao catálogo <i>online</i>	16
	Publicações/ Notícias/Avisos	9

Fonte: Elaborado pelas autoras (2025).

Observa-se uma ampla presença de recursos de autoatendimento, como tutoriais e guias, que, apesar de apresentarem formatos variados, contribuem



significativamente para a autonomia do usuário e o desenvolvimento de competências informacionais. No entanto, tecnologias mais avançadas, como assistentes virtuais e *chatbots*, ainda não foram exploradas pelas bibliotecas. A indisponibilidade de cinco *sites* evidencia a necessidade de maior atenção quanto à manutenção e atualização dessas páginas institucionais.

Apesar da iniciativa das instituições em atualizar seus *sites* e manter suas redes sociais ativas, os serviços disponíveis nos *sites* ainda podem ser melhor aproveitados, especialmente no contexto do SRV. Em muitos casos, os serviços estão apenas descritos, sem indicar claramente como acessá-los de forma remota, limitando a efetividade do atendimento virtual.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos *sites* institucionais das bibliotecas integrantes do SB/UFMG evidenciou a diversidade de práticas adotadas pelas unidades no que se refere à organização de suas informações e serviços, especialmente no que tange ao SRV.

Os *sites* institucionais das BU configuram-se como canais de comunicação fundamentais, não apenas para a divulgação dos serviços ofertados, mas também para o fortalecimento e a ampliação da visibilidade das atividades relacionadas ao SRV. Observa-se que ferramentas da *Web 2.0*, como as redes sociais, vêm sendo amplamente incorporadas a esse processo, com destaque para o uso recorrente do *Facebook* e do *Instagram*, presentes na maioria das bibliotecas pesquisadas. Percebe-se a necessidade de mais investimento em recursos síncronos para atendimento ao usuário.

Apesar dos esforços das bibliotecas do sistema para manterem seus *sites* atualizados, verifica-se que uma padronização mais efetiva dessas páginas pode contribuir significativamente para a comunicação de suas atividades, especialmente considerando que as bibliotecas fazem parte de um sistema. Ainda assim, os *sites* demonstram-se eficazes no fornecimento de informações que apoiam a prestação do SRV.

Por se tratar de uma análise preliminar, esta pesquisa limitou-se ao levantamento e à observação básica das páginas institucionais. Como sugestão para estudos futuros, recomenda-se a ampliação do escopo investigativo, com uma análise mais aprofundada



de cada *site* das bibliotecas do sistema, em especial aos serviços informacionais que podem ser ofertados por meio das atividades vinculadas ao SRV.

REFERÊNCIAS

- ABREU, P. M. H.; FARIAS, G. B. de; PINTO, V. B. Mediação da informação no contexto da biblioteca universitária: evidências temáticas. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 12, n. 1, p. 125-144, 2021. DOI: 10.11606/issn.2178-2075.v12i1p125-144. Disponível em: <https://revistas.usp.br/incid/article/view/169027> . Acesso em: 29 jul. 2025.
- ACCART, J. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília: Briquet de Lemos, 2012. 312 p.
- AGUIAR, G. A.; SILVA, J. F. M. Análise do uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias brasileiras. **CRB8 Digital**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 2-10, 2013. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/10227>. Acesso em: 25 jun. 2025.
- CARVALHO, L. S.; LUCAS, E. R. O. Serviço de referência e informação: do tradicional ao *on-line*. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2005, Salvador. **Anais [...]**. Salvador: ENANCIB, 2005. Disponível em: http://cinform-antiores.ufba.br/vi_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf. Acesso em: 24 jun. 2025.
- CUNHA, M. B.; CAVALCANTI, C. R. O. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. 451 p.
- CUNHA, M. B.; PESSOA, P. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 17, n. 3, p. 69-82, 2007. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/836>. Acesso em: 29 jun. 2025.
- FURTADO, G. R.; MORAES, M. H. M. de. Bibliotecas universitárias brasileiras e os produtos e serviços ofertados durante a pandemia covid-19: análise da produção científica disponibilizada no *google* acadêmico. **Biblos - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, [S. l.], v. 36, n. 1, p. 58-85, 2022. DOI: 10.14295/biblos.v36i1.14197. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/14197>. Acesso em: 24 jun. 2025.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2023.
- JORGE, P. D. S. S.; RIBEIRO, M. M. Ferramentas 2.0 e bibliotecas universitárias brasileiras: levantamento de uso e implicações. **AtoZ: Novas Práticas em Informação e Conhecimento**, Curitiba, v. 2, n. 1, p. 22-33, 2013. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/atoz/article/view/41317>. Acesso em: 10 jun. 2025.
- NOVELLI, V. A. M.; HOFFMANN, W. A. M.; GRACIOSO, L. de S. Mediação da Informação em websites de bibliotecas universitárias brasileiras: referencial teórico. **Informação &**



Informação, [S. l.], v. 16, n. 3, p. 142-165, 2011. DOI: 10.5433/1981-8920.2011v16n3p142. Disponível em:

<https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/8357>. Acesso em: 29 jul. 2025.

OLIVEIRA, E. D.; PAULA, M. G.; MACULAN, B. C. M. S. A tecnologia RSS no serviço de referência da Biblioteca Etelvina Lima da UFMG. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 11, n. esp., p. 411-429, 2015. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/4630>. Acesso em: 12 jun. 2025.

PERES, R. S.; SÁ, N. O. Ferramentas *web 2.0* em unidades de informação: aspectos de divulgação e melhora contínua identificados em artigos científicos. **Informação & Informação**, Londrina, v. 24, n. 2, p. 263-286, 2019. DOI: 10.5433/1981-8920.2019v24n2p263. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/28601>. Acesso em: 15 maio 2025.

REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION. **Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services**. Chicago: American Library Association, 2017. Disponível em: https://www.ala.org/sites/default/files/rusa/content/GuidelinesVirtualReference_2017.pdf. Acesso em: 25 ago. 2025.

RIBEIRO, A.; LEITE, R. S.; LOPES, H. E. G. Análise do uso das redes sociais em bibliotecas universitárias brasileiras. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 12, n. 3, p. 5-27, 2014. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/39951>. Acesso em: 25 jun. 2025.

ROSSI, T.; *et al.* Serviços inovadores em biblioteca universitária. **Informação & Informação**, Londrina, v. 25, n. 2, p. 403-429, 2020. DOI: 10.5433/1981-8920.2020v25n2p403. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/38480>. Acesso em: 30 maio 2025.

SANTOS, R. R.; GOMES, H. F. A mediação da informação nos websites das bibliotecas de universidades públicas brasileiras: o uso dos dispositivos de comunicação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 11., 2010, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/179124>. Acesso em: 24 jun. 2025.

SILVA, F. D.; LIMA, M. H. T. de F. Uma proposta de serviço de referência virtual para as bibliotecas da Universidade Federal Fluminense. **Páginas A&B**, Lisboa, p. 86-98, 2018. DOI: 0.21747/21836671/pag2018a7. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/69067>. Acesso em: 23 jun. 2025.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. **Sistema de Bibliotecas da UFMG.**
Estrutura. Disponível em: https://www.bu.ufmg.br/bu_atual/o-sistema-de-bibliotecas/estrutura/. Acesso em: 25 jun. 2025.