



Defesa de Dissertação

Serviço de Referência Virtual em Bibliotecas Universitárias: uma análise no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais

ALINE PIMENTA ALMEIDA

O presente estudo teve como foco o Serviço de Referência Virtual nas bibliotecas universitárias brasileiras. O universo da pesquisa se situa na Universidade Federal de Minas Gerais, mais precisamente, no Sistema de Bibliotecas dessa universidade. Procurou-se pesquisar os serviços disponíveis sobre referência virtual, usando como foco da análise os serviços disponibilizados nos sites institucionais das bibliotecas componentes do sistema. Fez-se uma breve retrospectiva do desenvolvimento do Serviço de Referência e o Serviço de Referência Virtual. Abordou-se sobre o funcionamento do Sistema de Bibliotecas da UFMG e sua estrutura. Discorreu-se sobre a tríade Serviço de Referência, Serviço de Referência Virtual e Biblioteca Universitária. Analisou-se o desenvolvimento das tecnologias nas bibliotecas universitárias com destaque nas mudanças intensificadas pelo período pandêmico. Abordou-se o Serviço de Referência Virtual relacionando ao desenvolvimento da Web 2.0 e o advento da Inteligência Artificial. O objetivo geral do estudo foi analisar o Serviço de Referência Virtual das bibliotecas que compõem o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais, com base nas atividades disponibilizadas em seus sites institucionais e na legislação orientadora pertinente, com a intenção de identificar suas características e padrões e, a partir dessa análise, propor uma Diretriz para a padronização de suas práticas. A metodologia se deu por meio de estudo exploratório com natureza descritiva. Utilizou-se o procedimento de pesquisa documental nos sites institucionais do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais e Legislação específica, com análise quali-quantitativa dos resultados. Os resultados apontaram em padrão heterogêneo das bibliotecas divulgarem informações de seus recursos, serviços e produtos nos sites institucionais. Verifica-se a predominância de atividades do SRV voltadas ao apoio à produção científica, com ênfase na orientação para publicação e normalização acadêmica. Em contraste, serviços essenciais ao desenvolvimento da competência informacional, como a busca bibliográfica especializada e a orientação à pesquisa acadêmica, apresentam baixa ocorrência. Embora os serviços estejam identificados nos sites institucionais, observa-se insuficiência de informações relativas ao acesso, aos fluxos de atendimento e aos prazos. A ausência de políticas e normas que orientem a condução das atividades compromete a transparência, a previsibilidade e a organização do serviço. O uso de recursos da Web 2.0 concentra-se nas redes sociais, de forma pontual, irregular e aparentemente desprovida de planejamento. Por fim, as tecnologias associadas à Inteligência Artificial ainda se apresentam de forma incipiente e pouco explícita como instrumentos de apoio ao usuário nos sites institucionais.

Comissão Examinadora

Profa. Dalgiza Andrade Oliveira - ECI/UFMG (Orientadora)

Profa. Marina Cajaíba da Silva Horta - ECI/UFMG

Dra. Marina Nogueira Ferraz - Faculdade de Medicina/UFMG

Profa. Roberia de Lourdes de Vasconcelos Andrade - Universidade Federal de Alagoas

Prof. Aldinar Martins Bottentuit - Universidade Federal do Maranhão

08 de maio de 2026
14:00h

SALA 1 - <https://conferenciaweb.rnp.br/ufmg/eci>